


 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 1 de 10

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD CON CORTE DE ENERO 01 AL 30 DE JUNIO DE 2022



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION
22/07/2022

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre			
Cargo			

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 2 de 10

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL.....	2
3. OBJETIVOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO.....	3
4. ALCANCE DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO.....	4
5. METODOLOGIA.....	4
6. RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO.....	5
7. OBSERVACIONES GENERALES.....	21
7.1. FORTALEZAS.....	21
7.2. DEBILIDADES	21
8. RECOMENDACIONES.....	22
9. CONCLUSIONES	22








 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 3 de 10



1. INTRODUCCION

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, que fijó parámetros para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del estado.

Por otro lado la Ley 1474 de 2012 (Art 76), consideró que la Oficina de Control deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, por tanto, la evaluación y seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con corte del 1 de enero al 30 de junio de 2022 se efectuó a través de la plataforma Extranet y SAC de las dependencias que hacen parte de la estructura organizacional de la Gobernación del Huila.

2. 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 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho,

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 4 de 10

relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"

3. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO



- ✓ 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.
- ✓ Asegurar la correcta ejecución del Procedimiento relacionado, con el fin de determinar la funcionalidad, compromiso y fortalecimiento por parte de los Servidores Públicos responsables.

4. ALCANCE DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO

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 y Servicio de Atención al Ciudadano-SAC, donde se encuentran relacionadas Secretarías, Departamentos Administrativos y Oficinas de la Gobernación del Huila, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022.

5. METODOLOGÍA

En cumplimiento al procedimiento "Seguimiento y Evaluación, Version 3" se elaboró el respectivo Plan de Trabajo el cual fue aprobado por el Jefe de la Oficina, posteriormente se informó mediante comunicación oficial N°. 2022CS041386 de fecha 29 de junio y 2022CS040226-1 de fecha 22 de junio de 2022 sobre la actividad a realizar, la cual se llevó a cabo 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 Servicio de Atención al Ciudadano -SAC, allí opera la Herramienta Tecnológica, dicha plataforma administrativa articula el proceso de correspondencia desde su ingreso y salida de la documentación.

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 5 de 10



6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO


6.1 Análisis Aplicativo Extranet/Reporte consolidado de Oportunidad y Eficiencia.

Para el período de análisis de las PQRS del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022, establecido dentro de la metodología implementada para la presentación del informe, se procedió a realizar análisis de los resultados a través de Reportes consolidado de oportunidad y eficiencia por tipo de requerimiento, Indicador consolidado oportunidad, consolidado tipo documento de las dependencias que integran la estructura organizacional de la Gobernación de Huila, para lo cual se verificarán las siguientes dependencias, las cuales se encuentran incumpliendo con las normas citadas anteriormente: Despacho del Gobernador, Departamento Administrativo Jurídico, Departamento Administrativo Planeación, Contratación, Secretaria de Vías e Infraestructura, Secretaria de Agricultura y Minería, Secretaria de Cultura, Secretaria de Salud Departamental y Secretaria de Hacienda, Secretaria de Gobierno, Control Interno Disciplinario y Secretaría de Educación, que mediante comunicaciones se les informó de la respectiva evaluación y seguimiento.



En ese orden de ideas, la Entidad refleja que, de acuerdo al total de 12741 PQRS durante el periodo evaluado (01 de enero al 30 de junio de 2022), 10798 PQRS fueron contestadas a tiempo y 69 PQRS quedaron sin contestar fuera de tiempo; lo que indica que del total de las solicitudes la Entidad refleja eficiencia de un 88,79% ; lo que indica que el 11,21% no está cumpliendo con el ordenamiento jurídico.

Cabe señalar que, para el caso de la Secretaría de Educación se evaluó el cumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRS a través del Servicio de Atención al Ciudadano - SAC y Plataforma de comunicaciones. Este proceso cuenta con mecanismos que facilitan la recepción de PQRS se encuentran buzones de sugerencias, 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.


 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 6 de 10

<div data-bbox="812 499 885 609" style="text-align: center;">  </div> <div data-bbox="565 613 1149 672" style="text-align: center;"> GOBERNACIÓN DEL HUILA REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA </div> <div data-bbox="284 724 625 756" style="display: flex; justify-content: space-between;"> Desde 01/01/2022 Hasta: 30/06/2022 </div> <div data-bbox="1198 693 1295 724" style="text-align: right;"> F. Impresión: </div>									
TOTALES	12741	12157	10798	1359	584	515	69	8,46	88,79
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	5475	5204	5073	131	271	268	3	8,52	97,55
Despacho del Gobernador	95	88	48	40	7	6	1	11,31	56,84
Departamento Administrativo Jurídico	61	54	43	11	7	4	3	11,44	77,05
Secretaría de Cultura y Turismo	76	71	62	9	5	4	1	10,96	86,84
Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	51	48	47	1	3	3	0	7,98	98,04
Secretaría de Vías e Infraestructura	430	376	255	121	54	27	27	12,77	65,58
Secretaría de Agricultura y Minería	172	161	133	28	11	5	6	9,10	80,23
Departamento Administrativo de Contratación	57	55	49	6	2	2	0	6,39	89,47
Secretaría de Salud Departamental	3002	2899	2088	811	103	86	17	8,57	72,42
Oficina Control Interno de Gestión	2	2	2	0	0	0	0	1,50	100,00
Secretaría General	1669	1598	1531	67	71	69	2	5,89	95,87
Oficina de Competitividad	15	14	12	2	1	1	0	10,00	86,67
Fonvihuila	47	47	47	0	0	0	0	7,38	100,00
Departamento Administrativo de Planeación	79	75	68	7	4	3	1	7,73	89,87
Secretaría de Educación	1064	1044	999	45	20	19	1	3,11	95,68
Oficina Control Interno Disciplinario	18	16	13	3	2	1	1	12,33	77,78
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	428	405	328	77	23	17	6	8,91	80,61

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 7 de 10

6.2 REPORTE INDICADOR DE PQRSD RESUELTOS OPORTUNAMENTE



GOBERNACIÓN DEL HUILA

REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE



Desde 01/01/2022
 Hasta: 30/06/2022

Dependencia -

Grupo -

Totales	10798	0	12157	88,82 %	ACEPTABLE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medición
2022 - enero	1523	0	1592	95,67 %	EXCELENTE
2022 - febrero	1962	0	2221	88,34 %	ACEPTABLE
2022 - marzo	2172	0	2499	86,91 %	ACEPTABLE
2022 - abril	1808	0	2099	86,14 %	ACEPTABLE
2022 - mayo	2100	0	2372	88,53 %	ACEPTABLE
2022 - junio	1233	0	1374	89,74 %	EXCELENTE

A través del reporte de indicador, la Oficina de Control Interno evidencio que, del total de 12157 PQRSD recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022, refleja un resultado del 88,82%, toda vez que el comportamiento generado durante los meses de enero y junio alcanzo un rango de medicion excelente; para los casos de febrero, marzo, abril y mayo se mantuvo en el rango de medicion aceptable, tal como lo indica el cuadro anterior. Lo que indica que se debe cumplir con los tiempos de respuesta para cada solicitud que realicen a la Entidad.

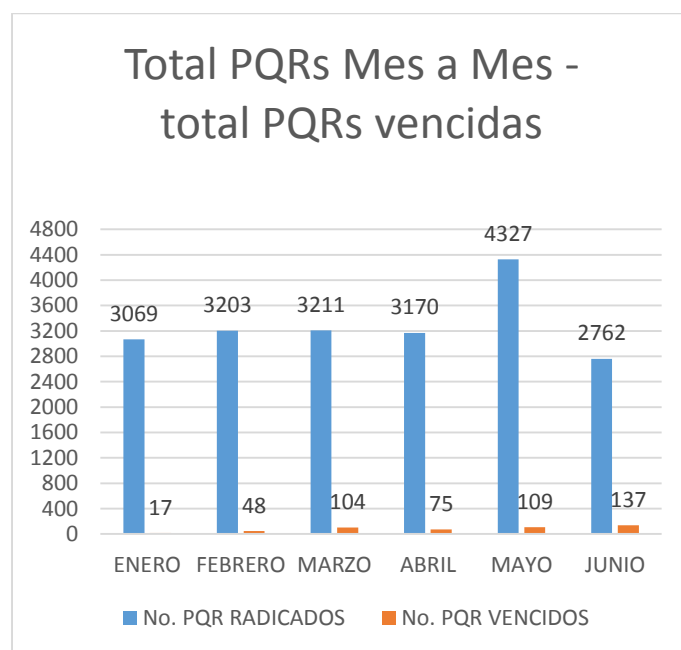
 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 8 de 10

6.3 Analisis por Dependencia

Secretaría de Educación



Conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional, la Secretaría de Educación, para el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022, se analizó el total de PQRSD asignadas a la Secretaría de Educación a través del SAC correspondiente a **(19,742)** PQRs, de los cuales, cuatrocientos noventa **(490)** PQRs se encuentran vencidos, siendo el mes de junio el más representativo con **(137)** PQRs, tal como se evidencia a continuación. Lo que nos permite advertir que no están cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

MESES	No. PQR RADICADOS	No. PQR VENCIDOS
ENERO	3069	17
FEBRERO	3203	48
MARZO	3211	104
ABRIL	3170	75
MAYO	4327	109
JUNIO	2762	137
TOTAL	19742	490



A continuación se detalla el porcentaje de las respuestas de las PQRs radicadas por dependencia que con corte del 01 de enero al 30 de junio de 2022, y que logrado culminar al 100% durante el periodo antes mencionado fueron las siguientes: Administración de carrera docente con un total (100%), atención al ciudadano con un (100%), Despacho con un (100%), Gestión financiera con un (100%), hoja de vida con un (100%), planeación y análisis sectorial (100%).

Así mismo se observa que las dependencias con menor cumplimiento de porcentaje son: gestión administrativa con un (69%), tesorería con un (84%), gestión de la cobertura educativa con un (87%).



 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 9 de 10

Debido a lo anterior, se recomienda cumplir con el 100% del cierre total a las PQRs, tal como se muestra a continuación:

PORCENTAJE DE RESPUESTA DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA MES A MES							
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	total
ADMINISTRACIÓN DE CARRERA DOCENTE	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ASUNTOS LEGALES	100%	98,61%	95,56%	99,10%	100%	100%	99%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CALIDAD EDUCATIVA	100%	100%	69,15%	100%	98,46%	100%	95%
DESPACHO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FONDO DE PRESTACIONES	99,12%	99,77%	98,71%	100%	97,82%	95,57%	98%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	95%	96,61%	66,36%	37,93%	52,54%	68%	69%
GESTIÓN DE LA COBERTURA EDUCATIVA	82,98%	72,82%	92,82%	90,17%	91,35%	90,67%	87%
GESTIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS	97,52%	98,78%	99,39%	98,32%	94,65%	99,35%	98%
GESTIÓN FINANCIERA	100%	100%	100%	100%	99,71%	100%	100%
HOJA DE VIDA	100%	100%	100%	100%	100%	98,83%	100%
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	100%	100%	100%	100%	100%	96,15%	99%
NOMINA	99,24%	99,36%	93,30%	98,60%	98,49%	100%	98%
PLANEACIÓN Y ANALISIS SECTORIAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TESORERIA	92%	63,16%	95,24%	91,30%	77,50%	86,36%	84%
TOTAL	98%	95%	94%	94%	94%	96%	95%

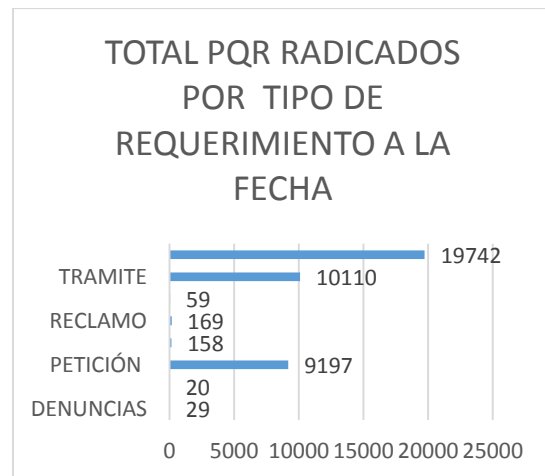
Información suministrada por la Secretaría de Educación a través del SAC.

Conforme al resultado en el reporte de consolidado de PQRs radicados por tipo de requerimiento durante el periodo comprendido entre enero a junio de 2022, se evidencio que en el mes de mayo hubo (4327) radicados, teniendo en cuenta que de los siete (7) requerimientos, entre ellos: Denuncias, felicitaciones, peticiones, queja, reclamo, sugerencia y tramite, este último es el que contiene más números de radicados (10110) del total de (19741), en los 6 meses, luego le sigue petición con 9197 del total de requerimientos.

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 10 de 10

PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO MES A MES							
TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DENUNCIAS	1	5	5	12	4	2	29
FELICITACIONES	3	2	8	2	2	3	19
PETICIÓN	1488	1400	1509	1450	2102	1248	9197
QUEJA	13	32	22	25	36	30	158
RECLAMO	28	22	22	16	49	32	169
SUGERENCIA	4	4	11	17	18	5	59
TRAMITE	1532	1738	1634	1648	2116	1442	10110
TOTAL	3069	3203	3211	3170	4327	2761	19742

TOTAL PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
DENUNCIAS	29
FELICITACIONES	20
PETICIÓN	9197
QUEJA	158
RECLAMO	169
SUGERENCIA	59
TRAMITE	10110
TOTAL	19742





Información suministrada por la Secretaria de Educación a través del SAC.

Cabe señalar, que en cuanto a los radicados mes a mes, en el periodo comprendido entre enero a junio, el canal que más contó con PQRs es WEB, con un total de (15342) equivalente a un (80%), seguidamente el canal de correo electrónico con un total de (1590) que equivale a un (8%).

TOTAL PQR RADICADOS POR CANAL A LA FECHA	
CANAL	No.
PERSONAL	2133
WEB	15342
FAX	0
TELEFONICO	4

CORREO ELECTRONICO	1590
CORREO CERTIFICADO	232
TOTAL	19301

Información suministrada por la Secretaria de Educación a través del SAC

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 11 de 22

Departamento Administrativo de Contratación

Departamento Administrativo de Contratación	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	89,09	7	6	47	0	2	55
Queja	100,00	4	0	2	0	0	2

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet

De acuerdo con la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2022, se verificó que del total de PQRS asignadas (57), cuarenta y siete (47) solicitudes fueron contestadas oportunamente, eso equivale al 89% de eficiencia, dos (2) de ellas quedaron sin contestar oportunamente. Lo que indica que el 11% del total de solicitudes incumplieron con los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.

Departamento Administrativo de Planeación

Departamento Administrativo de Planeación	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	89,87	8	7	68	1	3	79

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet



La Oficina de Control Interno verificó a través de la plataforma extranet verificó la información suministrada para el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2022, donde evidencio que del total de setenta y nueve (79) PQRS asignadas, secenta y ocho (68) solicitudes se contestaron oportunamente, eso equivale al 89% de cumplimiento, siete (7) de ellas fueron contestadas no oportunamente y una (1) quedó sin contestar no oportunamente. Lo que indica incumplimiento en 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	76,27	12	11	41	3	4	59
Denuncia	100,00	6	0	2	0	0	2

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet

Del total de secenta y uno (61) PQRS interpuestas al Departamento Administrativo Jurídico, cuarenta y tres (43) fueron contestadas oportunamente, eso equivale a un 77% de cumplimiento; no obstante, once (11) de ellas, no fueron contestadas oportunamente y tres (3) solicitudes quedaron sin contestar oportunamente; lo que

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 12 de 22

indica que hubo un incumplimiento del 23% 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	56,84	12	40	48	1	6	95

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 noventa y cinco (95) PQRSD, se cumplió oportunamente con cuarenta y ocho (48) solicitudes equivalente en un 56,84% del total de las comunicaciones asignadas, no contestaron oportunamente cuarenta (40) solicitudes y sin contestar no oportunamente con una (1) de ellas. Lo que nos permite advertir que no se está cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.



Oficina Asesora Mujer, Infancia y Adolescencia

Oficina Asesora para la Mujer, Infancia, Adolescencia y Asuntos sociales	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	97,96	8	1	45	0	3	49
Denuncia	100,00	16	0	1	0	0	1
Queja	100,00	5	0	1	0	0	1

De acuerdo con la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2022, se analizó que del total de PQRSD asignadas a la Oficina Asesora correspondientes a cincuenta y un (51) PQRs, de los cuales, cuarenta y siete (47) solicitudes fueron contestadas oportunamente, lo que indica el 97,96% de eficiencia y tres (3) PQR quedaron sin contestar oportunamente.

Oficina de Control Interno Disciplinario

Oficina Control Interno Disciplinario	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Queja	75,00	14	0	2	1	1	4
Denuncia	50,00	19	1	1	0	0	2
Petición	83,33	11	2	10	0	0	12

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 13 de 22

La Oficina de Control Interno Disciplinario es un proceso de apoyo que se encuentra en el mapa de procesos identificado para determinar el inicio de la acción disciplinaria contra los servidores públicos que prestan o hayan prestado sus servicios en el Departamento del Huila.

Para el periodo comprendido, la Oficina de Control Interno de gestión evaluó diez y ocho (18) solicitudes allegadas, de las cuales trece (13) contestaron oportunamente, eso equivale al 77,78% de eficiencia, tres (3) solicitudes no se contestaron oportunamente y una (1) PQRSD quedó sin contestar oportunamente, eso equivale al 22,22% del total de las PQRSD, las cuales no están cumpliendo con los términos fijados por la Ley, tal como se refleja en el siguiente cuadro:

Secretaría 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	79,39	10	28	126	6	5	165
Denuncia	100,00	7	0	4	0	0	4
Queja	100,00	7	0	2	0	0	2
Reclamo	100,00	6	0	1	0	0	1

De acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2022, se analiza el total de PQRSD asignadas a la Secretaría que corresponden a 172 PQRSD, de las cuales ciento treinta y tres (133) fueron contestadas oportunamente, lo que refleja un 79,39 de eficiencia frente al total de las solicitudes allegadas al proceso; cabe señalar que seis (6) PQRSD quedaron sin contestar no oportunamente y cinco (5) sin contestar oportunamente. Lo que permite advertir que no se está cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

Secretaría de Cultura y Turismo

Secretaría de Cultura y Turismo	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	86,11	11	9	59	1	3	72
Denuncia	100,00	12	0	2	0	1	3
Queja	100,00	15	0	1	0	0	1

Conforme al total de 76 PQRSD radicadas se evidenció que sesenta y dos (62) solicitudes fueron contestadas oportunamente, lo que indica un 86,11% de eficiencia; cuatro (4) PQRSD quedaron sin contestar oportunamente; lo cual se advierte el incumplimiento legal del cual les asiste.

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 14 de 22

Secretaría de Educación



En cuanto a la Secretaría de Educación, para el periodo comprendido evidencio que del total de mil sesenta y cuatro PQRSD (1064), novecientos noventa y nueve (999) se contestaron oportunamente, diez y nueve (19) quedaron sin contestar oportunamente y una (1) PQRSD quedo sin contestar oportunamente. Cabe aclarar que para el caso de esta Secretaría se evaluó a través de la plataforma extranet todas aquellas PQRSD radicadas a la Entidad.

Secretaria de Educación	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Reclamo	100,00	5	0	6	0	0	6
Petición	95,51	4	44	940	1	18	1003
Recurso	100,00	1	0	1	0	0	1
Denuncia	100,00	2	0	32	0	0	32
Queja	95,45	4	1	20	0	1	22

Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario

La Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario es un proceso Misional evaluado durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022, del cual se evidencio que del total de cuatrocientos veinti ocho (428) PQRSD, cuatrocientos cinco (405) fueron contestados oportunamente y seis (6) de ellos no se contestaron oportunamente; lo que indica eficiencia de un 80,61% e incumplimiento del ordenamiento juridico del 19,39, teniendo en cuenta que diez y siete (17) PQRSD se encontraron sin constestar oportunamente.



Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Acciones de Tutela	85,71	3	2	12	0	0	14
Acciones Populares	100,00	15	0	1	0	0	1
Certificado Laboral	100,00	1	0	5	0	0	5
Denuncia	75,00	9	1	2	0	1	4
Derecho de Petición	88,57	10	4	30	0	1	35
Desacatos	100,00	3	0	1	0	0	1
Notificaciones	100,00	8	0	1	0	0	1
Oficios	100,00	15	0	1	0	0	1
Queja	100,00	15	0	1	0	0	1
Solicitud de Certificados	88,10	7	5	33	0	4	42
Solicitud de Información	72,62	9	21	58	2	3	84
Solicitud de Revocatoria Directa	100,00	59	0	1	0	0	1
Solicitudes	79,83	10	44	182	4	8	238

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG		 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO		Versión: 4 Página: 15 de 22

Secretaria de Hacienda

La Secretaria de Hacienda es un Proceso de Apoyo que gestiona y administra los recursos necesarios para que la Administracion Central cumpla con la mision institucional, durante el periodo evaluado se evidenco que del total de cinco mil cuatrocientos setenta y cinco (5475) cinco doscientos cuatro PQRSD (5204) fueron contestadas logrando un 97,55%, de eficiencia; doscientos sesenta y ocho (268) solicitudes quedaron sin contestar oportunamente y tres de ellas (3) sin contestar no oportunamente; lo que indica incumplimiento en el ordenamiento juridico.

Secretaría de Hacienda	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportuna mente	Total
Acciones de Tutela	94,12	2	1	16	0	0	17
Certificado de Paz y Salvo	98,87	7	4	338	0	13	355
Certificado de Pensiones	100,00	11	0	0	0	1	1
Certificado Laboral	100,00	5	0	1	0	0	1
Cobros	100,00	11	0	4	0	1	5
Denuncia	100,00	9	0	7	0	0	7
Derecho de Petición	97,95	11	4	168	0	23	195
Desacatos	,00	3	1	0	0	0	1
Devoluciones Tributarias	91,92	40	15	124	1	58	198
Embargos	97,67	7	3	123	0	3	129
Expedición Certificados 1,2 y 3B	100,00	10	0	3	0	0	3
Fallos	33,33	6	2	1	0	0	3
Impuesto de Vehículo	98,20	8	50	2622	0	110	2782
Impuesto Otras Rentas	98,96	7	3	285	0	1	289
Impuesto Rentas	98,80	8	1	81	0	1	83
Memorandos	,00	13	1	0	0	0	1
Notificaciones	100,00	12	0	2	0	0	2
Petición elaboración paz y salvo	100,00	5	0	11	0	0	11
Queja	95,83	10	1	22	0	1	24
Reclamo por ajuste nota realizada por pct vehículo	100,00	8	0	1	0	0	1
Reconocimiento de Bonos Pensionales A-B-C-D-E-F	100,00	7	0	1	0	0	1
Recurso de Reposición	100,00	48	0	3	0	1	4
Solicitud Anónima	100,00	4	0	4	0	0	4



 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 16 de 22

Solicitud de Certificados	98,31	7	1	55	0	3	59
Solicitud de impuestos varios	100,00	7	0	2	0	0	2
Solicitud de Información	95,63	7	6	144	1	9	160
Solicitud de información vehículos	100,00	14	0	2	0	0	2
Solicitudes	96,56	7	38	1053	1	43	1135

Secretaría de Salud Departamental

Conforme a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2022, se analiza el total de PQRSD asignadas a la Secretaría que corresponde a tres mil cero dos (3002) PQRSD, de las cuales dos mil ochenta y ocho (2899) PQRSD fueron contestadas oportunamente, lo que refleja un 72,42% de eficiencia frente al total de las solicitudes allegadas al proceso; cabe señalar que diez y siete (17) PQRSD quedaron sin contestar no oportunamente y ochenta y seis (86) sin contestar oportunamente. Lo que permite advertir que no se está cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, tal como se eviencia en el cuadro relacionado a continuación:

Secretaría de Salud Departamental	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Acciones de Tutela	58,60	3	271	395	13	7	686
Acciones Populares	100,00	30	0	1	0	0	1
Certificado de Culminación del Servicio Social	100,00	2	0	1	0	0	1
Certificado Laboral	100,00	2	0	3	0	0	3
Citaciones	100,00	8	0	1	0	1	2
Cobros	82,35	9	3	13	0	1	17
Denuncia	72,60	12	20	51	0	2	73
Derecho de Petición	78,26	13	25	87	0	3	115
Desacatos	83,33	3	2	10	0	0	12
Fallos	66,67	3	1	2	0	0	3
Notificaciones	100,00	8	0	2	0	0	2
Oficios	76,24	11	85	264	1	12	362
Queja	92,56	7	16	186	0	13	215
Solicitud Anónima	50,00	14	1	1	0	0	2
Solicitud de Certificados	67,65	10	11	23	0	0	34
Solicitud de Información	85,47	7	17	93	0	7	117
Solicitudes	73,26	12	359	952	3	40	1354
Traslado de afiliación	100,00	3	0	3	0	0	3

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 17 de 22



Secretaría de Vías e Infraestructura

De acuerdo con la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2022, se verificó que del total de cuatrocientos treinta PQRSd asignadas (430), trescientos setenta y seis (376) solicitudes fueron contestadas oportunamente, eso equivale al 65,58% de eficiencia, veintiseis (26) de ellas quedaron sin contestar no oportunamente. Lo que indica incumplimiento con los términos establecidos por el ordenamiento jurídico



Secretaría de Vías e Infraestructura	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Acciones de Tutela	50,00	3	4	4	0	0	8
Acciones Populares	100,00	7	0	1	0	0	1
Cobros	,00	33	0	0	2	0	2
Confirmación/Actualización Certificados Laborales	100,00	9	0	1	0	0	1
Denuncia	62,50	16	1	5	2	0	8
Derecho de Petición	70,00	18	9	31	6	4	50
Notificaciones	100,00	7	0	5	0	0	5
Oficios	76,92	14	3	8	0	2	13
Queja	100,00	3	0	0	0	3	3
Solicitud de Certificados	60,00	12	2	3	0	0	5
Solicitud de Información	79,71	9	10	53	4	2	69
Solicitudes	60,38	14	92	144	13	16	265

Secretaría General

La Secretaría General es un proceso de Apoyo dentro de 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 al 30 de junio de 2022, se analizó el total de PQRSd asignadas a la Secretaría que corresponden a mil seiscientos sesenta y nueve PQRSd (1669), de las cuales mil quinientos noventa y ocho (1598) fueron contestadas, logrando con ello un 95,87% de eficiencia con relación con respecto a dos (2) solicitudes que quedaron sin contestar oportunamente y sesenta y nueve (69) sin contestar no oportunamente. Lo que indica incumplimiento en ordenamiento jurídico.

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG		 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO		Versión: 4 Página: 18 de 22

Secretaría General	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Acciones de Tutela	100,00	2	0	20	0	0	20
Acciones Populares	100,00	3	0	5	0	0	5
Aceptación/Objeción Cuotas Partes Pensionales	100,00	11	0	0	0	1	1
Certificado de Paz y Salvo	100,00	11	0	11	0	0	11
Certificado de Pensiones	100,00	11	0	3	0	0	3
Certificado Laboral	93,75	8	3	45	0	0	48
Cesantías	100,00	16	0	13	0	2	15
Citaciones	100,00	2	0	34	0	0	34
Cobro Cuotas Partes Pensionales	96,19	14	4	80	0	21	105
Cobros	75,00	11	4	11	0	1	16
Confirmación/Actualización Certificados Laborales	100,00	13	0	5	0	0	5
Denuncia	100,00	2	0	51	0	0	51
Derecho de Petición	96,19	7	4	96	0	5	105
Desacatos	100,00	0	0	1	0	0	1
Fallos	100,00	2	0	4	0	0	4
Impuesto de Vehículo	93,90	9	5	73	0	4	82
Impuesto Otras Rentas	100,00	11	0	5	0	0	5
Impuesto Rentas	100,00	4	0	3	0	0	3
Memorandos	100,00	4	0	1	0	0	1
Notificaciones	100,00	1	0	3	0	0	3
Oficios	100,00	4	0	10	0	1	11
Queja	97,56	3	2	79	0	1	82
Reconocimiento de Bonos Pensionales A-B-C-D-E-F	100,00	23	0	15	0	13	28
Recurso de Reposición	100,00	18	0	6	0	0	6
Reliquidación - Sustitución - Indemnización Pensión	100,00	11	0	41	0	6	47
Solicitud Anónima	100,00	2	0	6	0	0	6
Solicitud de Certificados	91,38	8	4	52	1	1	58
Solicitud de Informacion	98,36	3	5	297	0	2	304
Solicitudes	93,92	6	36	561	1	11	609

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022		Versión: 4 Página: 19 de 22

6.2 ANALISIS DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR TIPO DE DOCUMENTO

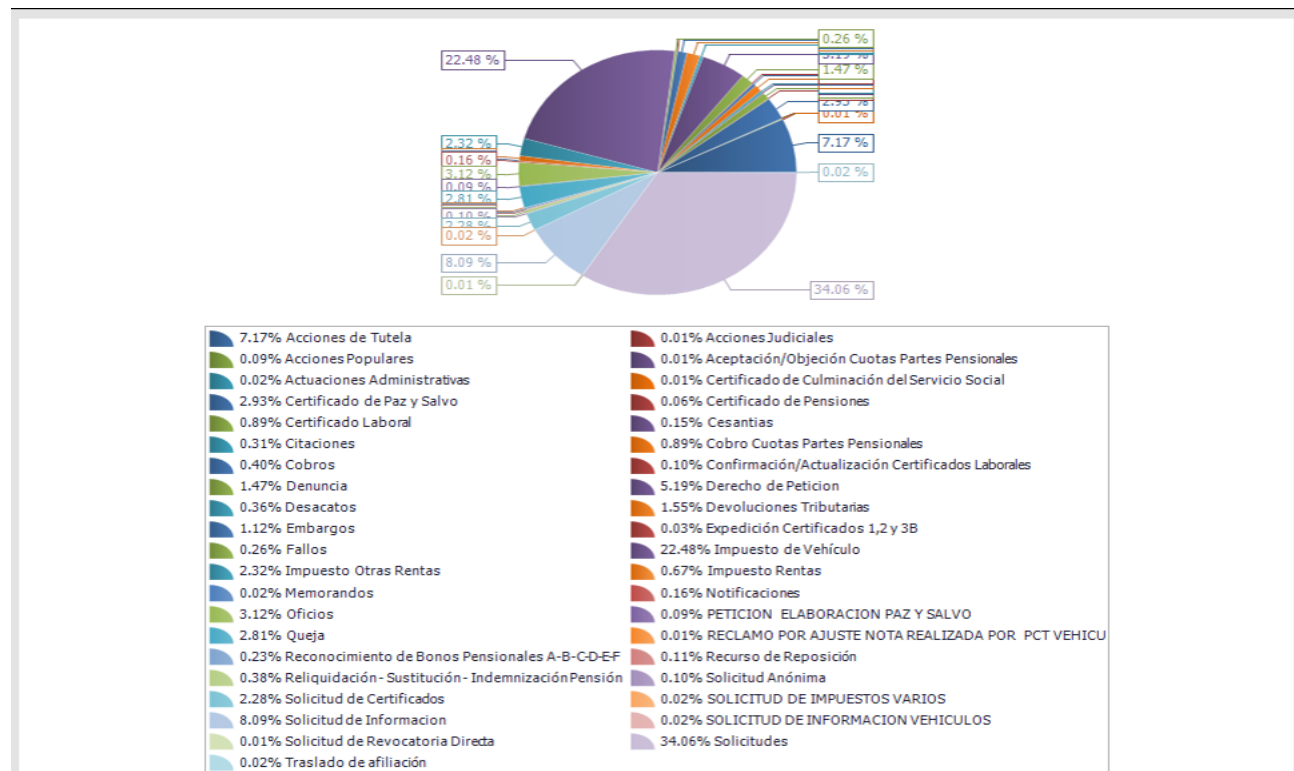
Como se puede observar en el siguiente cuadro, el reporte consolidado de oportunidad y eficiencia evidencio un total de 12741 PQRs, estas se encuentran clasificadas por tipo de documento. A continuación, se relacionan las PQR con mayor número según el tipo de documento así:



Del total de (4340) que corresponden a Solicitudes, se contestaron oportunamente (3502) y (146) PQRs quedaron sin contestar oportunamente. Así mismo llegaron (661) Derechos de Petición, a los cuales se les dio respuesta oportuna a (557) y (41) de ellas quedaron sin contestar oportunamente.


También se constató que llegaron (1031) Solicitudes de información, de las cuales (900) fueron contestados oportunamente y (31) quedaron sin contestar oportunamente.



Por otro lado, la entidad recepcionó (2864) solicitudes por impuesto de vehículo, de los cuales se respondió oportunamente a (2695) y (114) quedaron sin contestar no oportunamente.

Finalmente, se recepcionaron (358) quejas, de las cuales se dio respuesta a (317), quedando (20) quejas sin contestar oportunamente.



 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022		Versión: 4 Página: 20 de 22
INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO		

<div data-bbox="755 422 846 514" style="text-align: center;">  GOBERNACIÓN DEL HUILA REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR TIPO DE DOCUMENTO Desde 01/01/2022 Hasta 30/06/2022 Grupo Gobernación del Huila </div>							
Total							
Tipo Documento	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Acciones de Tutela	67,07	3	288	605	13	8	914
Acciones Judiciales	100,00	15	0	1	0	0	1
Acciones Populares	100,00	7	0	11	0	0	11
Aceptación/Objeción Cuotas Partes Pensionales	100,00	11	0	0	0	1	1
Actuaciones Administrativas	100,00	9	0	3	0	0	3
Certificado de Culminación del Servicio Social	100,00	2	0	1	0	0	1
Certificado de Paz y Salvo	98,93	7	4	356	0	13	373
Certificado de Pensiones	100,00	7	0	6	0	2	8
Certificado Laboral	97,37	5	3	111	0	0	114
Cesantías	100,00	13	0	17	0	2	19
Citaciones	100,00	2	0	38	0	1	39
Cobro Cuotas Partes Pensionales	96,46	14	4	88	0	21	113
Cobros	80,39	11	8	38	2	3	51
Confirmación/Actualización Certificados Laborales	100,00	6	0	13	0	0	13
Denuncia	86,63	7	23	158	2	4	187
Derecho de Peticion	90,47	10	57	557	6	41	661
Desacatos	91,30	3	4	41	0	1	46
Devoluciones Tributarias	91,92	40	15	124	1	58	198
Embargos	97,90	7	3	137	0	3	143
Expedición Certificados 1,2 y 3B	100,00	9	0	4	0	0	4
Fallos	87,88	3	4	29	0	0	33
Impuesto de Vehículo	98,08	8	55	2695	0	114	2864
Impuesto Otras Rentas	98,64	7	4	290	0	1	295
Impuesto Rentas	98,84	8	1	84	0	1	86
Memorandos	50,00	9	1	1	0	0	2
Notificaciones	100,00	8	0	21	0	0	21
Oficios	77,58	11	88	293	1	15	397
PETICION ELABORACION PAZ Y SALVO	100,00	5	0	11	0	0	11
Queja	94,13	6	20	317	1	20	358
RECLAMO POR AJUSTE NOTA REALIZADA POR PCT VEHICU	100,00	8	0	1	0	0	1
Reconocimiento de Bonos Pensionales A-B-C-D-E-F	100,00	23	0	16	0	13	29
Recurso de Reposición	100,00	22	0	13	0	1	14
Reliquidación - Sustitución - Indemnización Pensión	100,00	11	0	42	0	6	48
Solicitud Anónima	92,31	5	1	12	0	0	13
Solicitud de Certificados	90,69	7	26	254	1	9	290
SOLICITUD DE IMPUESTOS VARIOS	100,00	7	0	2	0	0	2
Solicitud de Informacion	90,30	6	92	900	8	31	1031
SOLICITUD DE INFORMACION VEHICULOS	100,00	14	0	2	0	0	2
Solicitud de Revocatoria Directa	100,00	59	0	1	0	0	1
Solicitudes	84,06	9	658	3502	34	146	4340
Traslado de afiliación	100,00	3	0	3	0	0	3
Total	88,79	8	1359	10798	69	515	12741

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 21 de 22

7. OBSERVACIONES GENERALES

7.1 FORTALEZAS

Se evidencio nivel de cumplimiento en el tiempo de respuestas en la Oficina de la Mujer, Infancia y Adolescencia, Departamento Administrativo de Contratación y Oficina de Productividad.



7.2 DEBILIDADES

Falta mayor compromiso para cumplir con los tiempos de respuestas y cierres oportunos de las PQRSD allegadas para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022 por parte de las siguientes dependencias: Secretaría de Hacienda, Secretaría de Agricultura y Minería, Secretaría de vías e Infraestructura, Departamento Administrativo Jurídico, Departamento Administrativo de Planeación, Despacho del Gobernador, Secretaría de Salud Departamental, Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario, Control Interno Disciplinario, Secretaria de Cultura , Despacho del Gobernador y Secretaría General.

8. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno en el marco de la Constitución Política de Colombia (Art 209), Ley 87 de 1993 (Art 9) y Roles señalados en el Decreto 648 de 2017, en especial el Rol de “Enfoque hacia la Prevención” y “Evaluación y Seguimiento”, por medio del presente se permite efectuar las siguientes recomendaciones que busca generar en los Servidores Públicos una cultura de control efectiva frente al logro de los objetivos enmarcados anteriormente para la mejora continua del proceso, como mecanismo interno para prevenir la ocurrencia de hechos que generen riesgo o incumplimiento evidente de disposiciones legales que afecten la estabilidad jurídica de Funcionarios o de actos administrativos de la Administración Central:

- ✓ 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) entre otras; teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad que le compete como parte de la primera línea de defensa.
- ✓ 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. En caso de persistir se procederá a formular el respectivo Plan de Mejoramiento.
- ✓ Atender oportunamente en su totalidad las distintas solicitudes de PQRSD que por competencia tienen a su cargo, las cuales deben ser tramitadas a través de la plataforma de comunicaciones oficiales.

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007- P103-F06
Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 4 Página: 22 de 22

9. CONCLUSIONES

Conforme a la evaluación y seguimiento efectuada a las PQRSD durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022, 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: Secretaría de Hacienda, Secretaría de Agricultura y Minería, Secretaría de vías e Infraestructura, Departamento Administrativo Jurídico, Departamento Administrativo de Planeación, Despacho del Gobernador, Secretaría de Salud Departamental, Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario, Control Interno Disciplinario, Secretaria de Cultura , Despacho del Gobernador y Secretaría General a cumplir con el ordenamiento jurídico con el fin de evitar posibles sanciones disciplinarias, por cuanto del total de 12157 PQRSD recibidas durante el periodo comprendido evaluado, se evidencio cumplimiento en 10798 con el 88,82%, de eficiencia con respecto al comportamiento generado durante los meses febrero, marzo, abril y mayo, que mantuvo un rango de medicion aceptable.

ELABORÓ:

RUTH ERICA BUSTAMANTE B.
PROFESIONAL

LUISA MARIA RAMIREZ GUTIERREZ
PROFESIONAL DE APOYO

REVISÓ Y APROBÓ:

CESAR VARGAS PUENTES
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO