


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

## INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD CON CORTE DEL 01 DE JULIO AL 15 DE DICIEMBRE DE 2022



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN  
22/12/2022

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre			
Cargo			

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

## CONTENIDO

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



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

## 1. INTRODUCCIÓN

En observancia por lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia (Art 209), Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011 (Art 76) y Decreto 648 de 2017, la Oficina de Control Interno realizó 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 2022, 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, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

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

### 3. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

### 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 julio al 15 de diciembre de 2022.



### 5. METODOLOGÍA

En cumplimiento al procedimiento “Seguimiento y Evaluación, Version 4” se elaboró el respectivo Plan de Trabajo el cual fue aprobado por el Jefe de la Oficina, posteriormente se informó mediante radicado 2022CS0844292 de fecha 12 de Diciembre 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.

### 6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

#### 6.1 Análisis Aplicativo Extranet/Consolidado de Oportunidad y Eficiencia.

Para el período de análisis de las PQRS del periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre 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: Departamento Administrativo de Contratación, Secretaria de

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

Vías e Infraestructura, Secretaria de Gobierno, Secretaria General y Secretaría de Educación, que mediante comunicaciones se les informó de la respectiva evaluación y seguimiento.

En ese sentido, la Entidad refleja que, de acuerdo al total de 14248 PQRS durante el periodo evaluado (01 de julio al 15 de diciembre de 2022), 12043 PQRS fueron contestadas a tiempo, 1143 fueron no contestados oportunamente, 1049 quedaron sin contestar oportunamente y 16 PQRS quedaron sin contestar fno oportunamente; lo que indica que del total de las solicitudes la Entidad refleja eficiencia de Un 91,87%, y el 8,13% no está cumpliendo con el ordenamiento jurídico.

	Eficiencia %	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin contestar No Oportunamente	Sin contestar Oportunamente	Total
<b>Totales</b>	<b>91,87</b>	<b>1143</b>	<b>12043</b>	<b>16</b>	<b>1049</b>	<b>14248</b>



Fuente de información: Plataforma de comunicaciones- Extranet

Ahora bien, en cuanto a 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 de se encuentran buzón 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.

## 6.2 Analisis por Dependencia

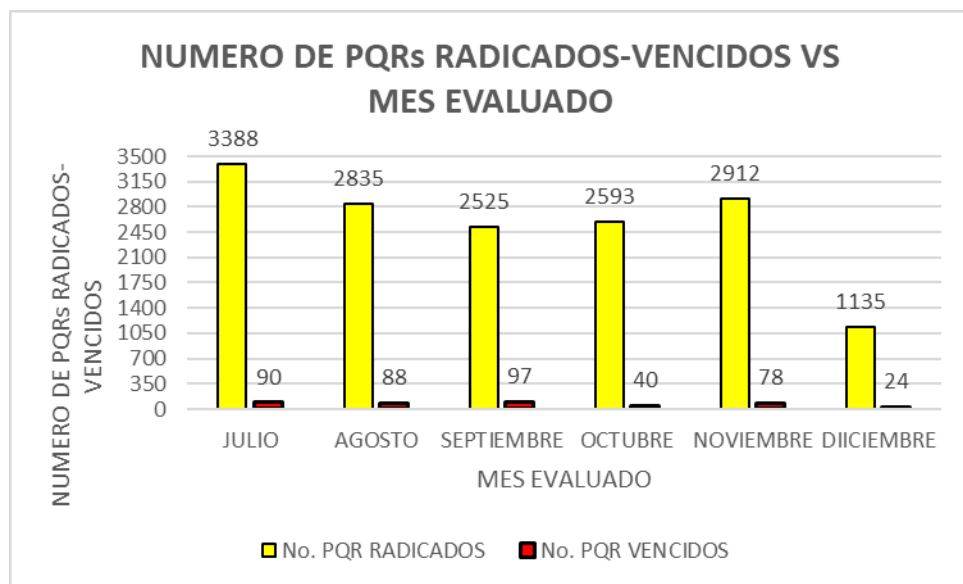
### Secretaría de Educación

Conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional, la Secretaría de Educación, para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre de 2022, se analizó el total de PQRS asignadas a la Secretaría de Educación a través del SAC correspondiente a (15,388) PQRS, de los cuales, cuatrocientos diez y siete (417) PQRS se encuentran vencidos, siendo el mes de septiembre el más representativo con (97) PQRS, tal como se evidencia a continuación. Lo que nos permite advertir que no están cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.



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

MESES	No. PQR RADICADOS	No. PQR VENCIDOS
JULIO	3388	90
AGOSTO	2835	88
SEPTIEMBRE	2525	97
OCTUBRE	2593	40
NOVIEMBRE	2912	78
DIICIEMBRE	1135	24
<b>TOTAL</b>	<b>15388</b>	<b>417</b>

Fuente de información: Sistema de Atención al Ciudadano-SAC suministrado por la Secretaría de Educación



A continuación se detalla el porcentaje de las respuestas de las PQRs radicadas por dependencia que con corte del 1 de julio al 15 de diciembre 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%).

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



Así mismo se observa que las dependencias con menor cumplimiento de porcentaje son: gestión administrativa con un (55%), tesorería con un (89%), gestión de la cobertura educativa con un (91%). 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.	TOTAL
ADMINISTRACIÓN DE CARRERA DOCENTE	100%	100%	100%	100%			100%
ASUNTOS LEGALES	93%	97%	100%	97%			97%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	100%	100%	100%			100%
CALIDAD EDUCATIVA	92%	100%	97%	96%			96%
DESPACHO	100%	100%	100%	100%			100%
FONDO DE PRESTACIONES	98%	98%	94%	98%			97%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	63%	54%	43%	60%			55%
GESTIÓN DE LA COBERTURA EDUCATIVA	82%	93%	92%	95%			91%
GESTIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS	96%	97%	98%	99%			98%
GESTIÓN FINANCIERA	100%	100%	100%	100%			100%
HOJA DE VIDA	100%	100%	100%	100%			100%
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	99%	97%	100%	100%			99%
NOMINA	98%	100%	92%	100%			97%
PLANEACIÓN Y ANALISIS SECTORIAL	100%	100%	100%	100%			100%
TESORERIA	57%	100%	100%	100%			89%

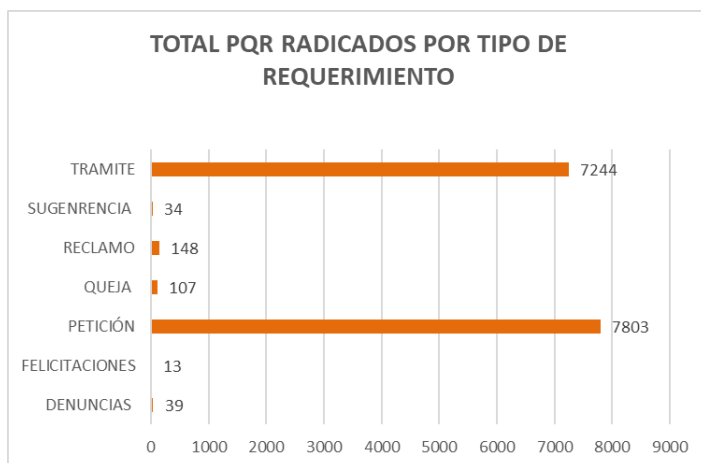
Información suministrada por la Secretaría de Educación a través del SAC.

Conforme al resultado en el reporte de consolidado de PQRs radicados por tipo de requerimiento durante el periodo comprendido entre el 1 julio al 15 de diciembre de 2022, se evidencio que en el mes de julio hubo (3388) radicados, teniendo en cuenta que de los siete (7) requerimientos, entre ellos: Denuncias, felicitaciones, peticiones, queja, reclamo, sugerencia y tramite, siendo peticiones el que contiene más números de radicados (7803) del total de (15388), en los 6 meses, luego le sigue tramite con 7244 del total de requerimientos.

PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO MES A MES							
TIPO DE REQUERIMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.	TOTAL
DENUNCIAS	12	11	6	5	4	1	39
FELICITACIONES	1	1	3	1	4	3	13
PETICIÓN	1472	1475	1232	1099	1727	798	7803
QUEJA	16	20	20	13	24	14	107
RECLAMO	27	22	16	17	22	44	148
SUGERENCIA	9	7	8	8	2	0	34
TRAMITE	1851	1299	1240	1450	1129	275	7244
TOTAL	3388	2835	2525	2593	2912	1135	15388

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

PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO	
TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL
DENUNCIAS	39
FELICITACIONES	13
PETICIÓN	7803
QUEJA	107
RECLAMO	148
SUGENRENCIA	34
TRAMITE	7244
<b>TOTAL</b>	<b>15388</b>





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 julio a diciembre, el canal que más contó con PQRs es WEB, con un total de (11963) equivalente a un (78%), seguidamente el canal de PERSONAL con un total de (1739) que equivale a un (11%).

PQR RADICADOS POR CANAL MES A MES	
CANAL	TOTAL
PERSONAL	1739
WEB	11963
PAGINA WEB - EXTRANET	363
FAX	0
TELEFONICO	0
CORREO ELECTRONICO	1169
CORREO CERTIFICADO	154
<b>TOTAL</b>	<b>15388</b>

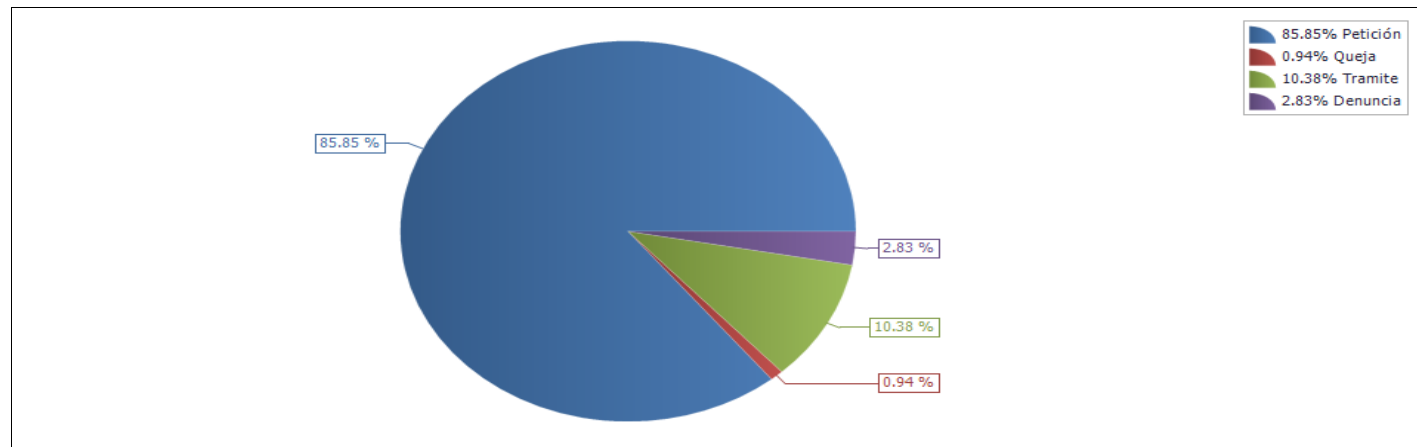
Información suministrada por la Secretaria de Educación a través del SAC

 <b>GOBERNACIÓN DEL HUILA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	 <b>Código: DGO-C007-P103-F06</b>
<b>Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022</b>	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 4</b> <b>Página: 9 de 22</b>

## 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	73,63	10	20	57	4	10	91
Queja	,00	18	1	0	0	0	1
Tramite	100,00	0	0	10	0	1	11
Denuncia	100,00	9	0	2	0	1	3

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet





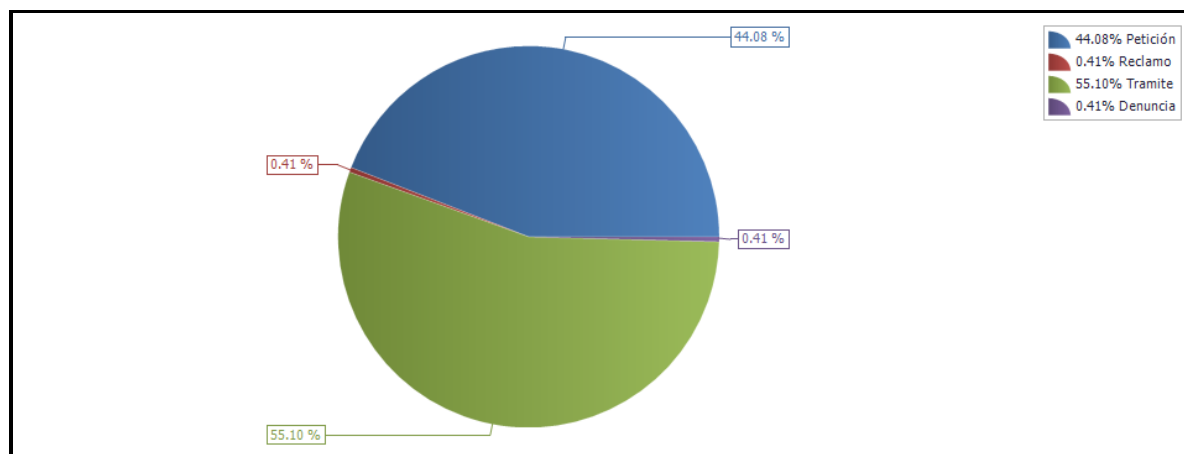
De acuerdo con la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido entre 1 de julio al 15 de diciembre de 2022, se evidencio que del total de PQRSD asignadas (106), secenta y nueve (69) solicitudes fueron contestadas oportunamente, eso equivale al 65% de eficiencia. Lo que nos indica que se persiste en incumplir con el ordenamiento jurídico,partiendo de la base que cuatro (4)PQRS quedaron sin contestar oportunamente, doce (12) sin contestar oportunamente. Además de ello, corresponde el 85.85% a peticiones allegadas a la Entidad, el 10.38% se encuentran en tramite y el 0,94 son quejas.

## 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	90,74	7	10	96	0	2	108
Reclamo	100,00	5	0	1	0	0	1
Tramite	98,52	1	2	118	0	15	135
Denuncia	,00	16	1	0	0	0	1

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet

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

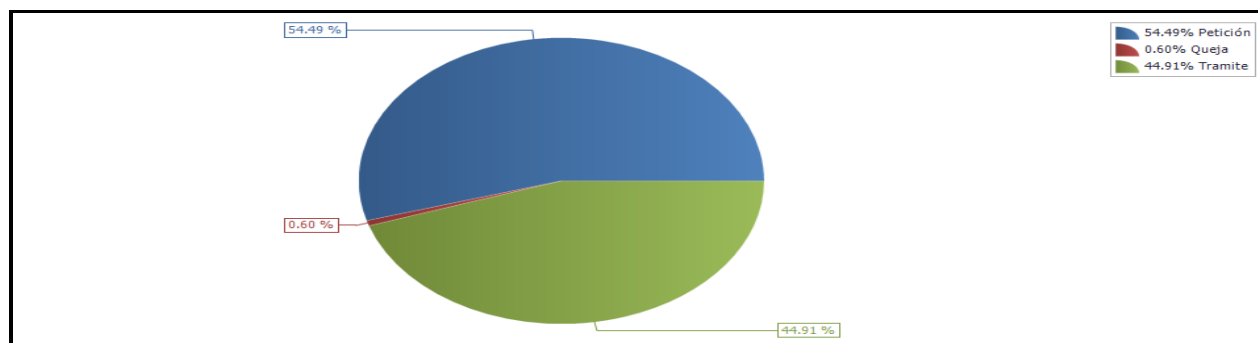




La Oficina de Control Interno verificó a través de la plataforma extranet la información suministrada para el periodo comprendido entre 1 de julio al 15 de diciembre de 2022, donde evidencio que del total de doscientos cuarenta y cinco (245) PQRSD asignadas, doscientos quince (215) solicitudes se contestaron oportunamente, eso equivale al 88% de cumplimiento, diez y siete (17) de ellas quedaron sin contestar oportunamente; Lo que indica que se persiste en incumplimiento en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico. Adicionalmente el 44.08% corresponden a peticiones, el 0,41 a reclamos, el 55.18 a tramites y 0,4% a denuncia.

### Departamento Administrativo Jurídico

Departamento Administrativo Jurídico	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	85,71	8	13	69	0	9	91
Queja	100,00	15	0	1	0	0	1
Trámite	97,33	1	2	73	0	0	75

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet

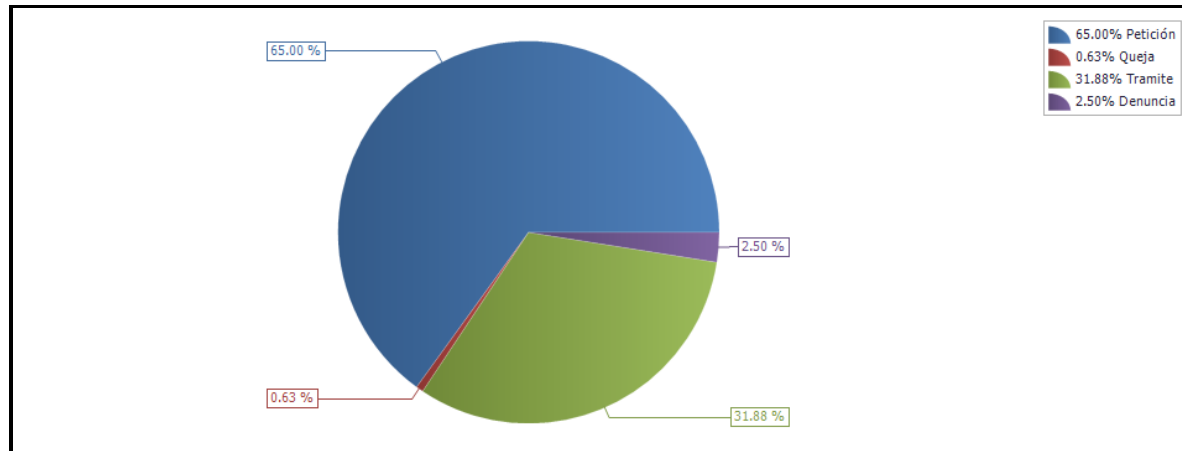


 <b>GOBERNACIÓN DEL HUILA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	 <b>Código: DGO-C007- P103-F06</b>
<b>Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022</b>	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 4</b> <b>Página: 11 de 22</b>



Del total de Ciento sesenta y siete (167) PQRS interpuestas al Departamento Administrativo Jurídico, Ciento cuarenta y tres (143) fueron contestadas oportunamente, eso equivale a un 86% de cumplimiento; no obstante, nueve (9) de ellas, quedaron sin contestar oportunamente; lo que indica que se persiste en incumplir con el ordenamiento jurídico. Cabe aclarar que esta dependencia resuelve asuntos de orden judicial que tienen términos de Resolución específica, lo que nos muestra que el 54,49% corresponden a petición, 0,60% quejas y 44,91% a tramites.

### Despacho del Gobernador

Despacho del Gobernador	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	64,42	10	37	55	0	12	104
Queja	100,00	4	0	1	0	0	1
Tramite	96,08	1	2	26	0	23	51
Denuncia	100,00	2	0	4	0	0	4

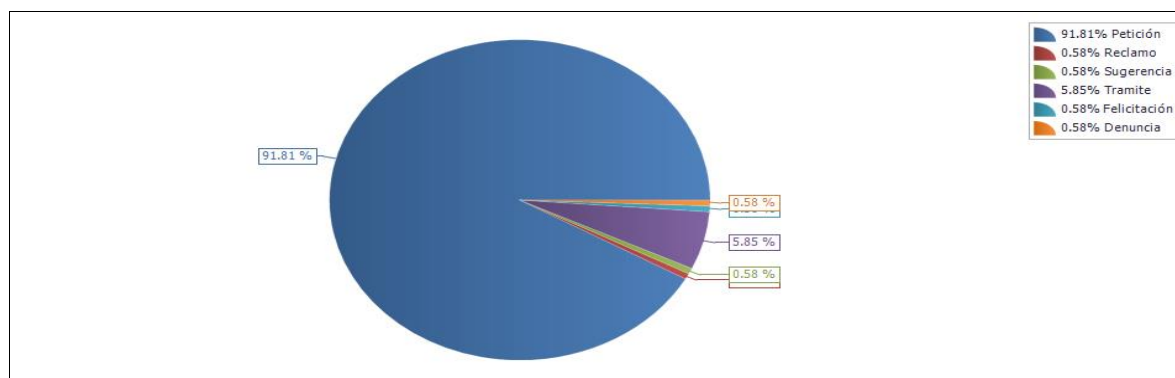


El Despacho del Gobernador es un proceso Estratégico en la Administración Departamental. De acuerdo con la información extraída a través de la plataforma de comunicaciones/extranet para el periodo comprendido, se determinó, que del total de ciento sesenta (160) PQRS, se cumplió oportunamente con ochenta y seis (86) solicitudes equivalente a un 54% del total de las comunicaciones asignadas. Lo que nos permite advertir que se sigue incumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, teniendo en cuenta que el 65% fueron peticiones, 0,63 % quejas, 31,88% tramites y 2,50 denuncias.

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

### 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	98,73	6	2	148	0	7	157
Reclamo	100,00	10	0	1	0	0	1
Sugerencia	100,00	3	0	1	0	0	1
Tramite	100,00	0	0	10	0	0	10
Felicitación	100,00	0	0	1	0	0	1
Denuncia	100,00	12	0	1	0	0	1





De acuerdo con la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido, se analizó que del total de PQRSD asignadas a la Oficina Asesora correspondientes a ciento setenta y un (171) PQRs, siete (7) solicitudes quedaron sin contestar oportunamente, lo que indica que se cumplió con el 96%, persistiendo en incumplir con lo determinado por el ordenamiento jurídico, partiendo de la base que el 91,81 correspondieron a peticiones, 0,58% reclamos, 0,58% sugerencias, 5,85% tramites, 0,58% denuncias

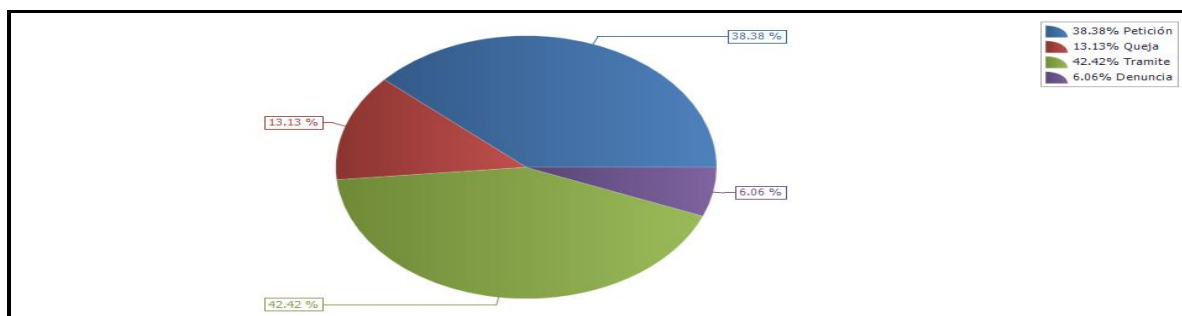
### Oficina de Control Interno Disciplinario

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 servicio en el Departamento del Huila.

Para el periodo comprendido, la Oficina de Control Interno de gestión evaluó que del total de noventa y nueve (99) solicitudes allegadas, noventa y cinco (95) fueron contestadas oportunamente, eso equivale al 99% de eficiencia, tan solo una quedó sin contestar oportunamente; lo que indica incumplimiento en los terminos fijados por la Ley, tal como se reflejó en el cuadro anterior, partiendo que del total, el 38, 38% correspondieron a peticiones, 42,42% a tramites, 13,13% quejas y 6,06 a denuncias.

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

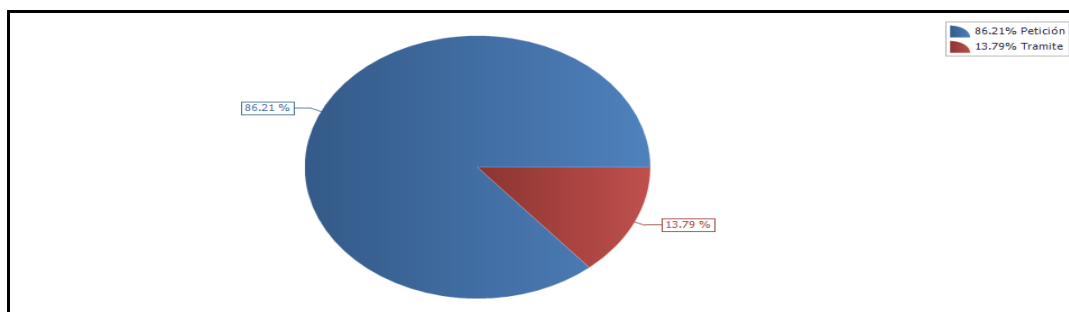
Oficina Control Interno Disciplinario	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	100,00	8	0	37	0	1	38
Queja	76,92	12	3	10	0	0	13
Tramite	100,00	0	0	42	0	0	42
Denuncia	100,00	7	0	6	0	0	6





### Oficina de Productividad y Competitividad

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la Oficina de Productividad y Competitividad para el periodo comprendido, evidenciando que del total de veinti nueve (29) solicitudes allegadas, siete (7) quedaron sin contestar oportunamente, eso equivale al 24% de incumplimiento al ordenamiento jurídico, tal como se reflejó en el cuadro anterior; partiendo ademas que del total el 86,21% correspondieron a peticiones y 13,79 a tramites.

Oficina de Productividad y Competitividad	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	76,00	9	6	14	0	5	25
Tramite	100,00	0	0	2	0	2	4

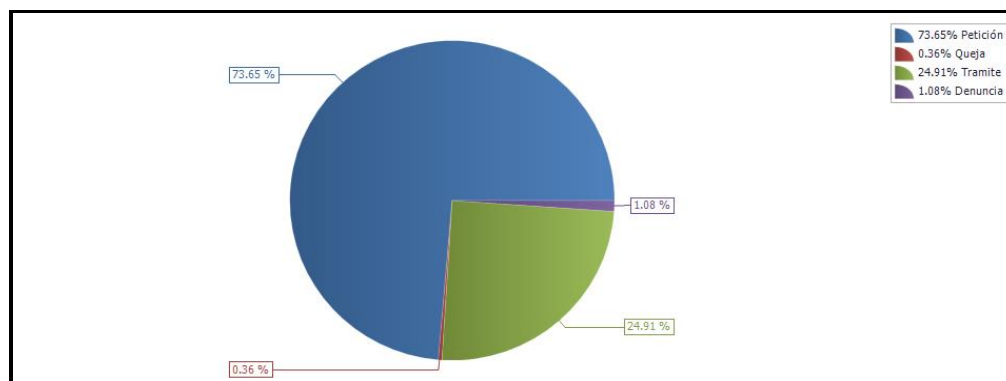


 <b>GOBERNACIÓN DEL HUILA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	 <b>Código: DGO-C007- P103-F06</b>
<b>Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022</b>	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 4</b> <b>Página: 14 de 22</b>

## Secretaría de Agricultura y Minería



De acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de julio al 15 de diciembre de 2022, se analiza el total de PQRSD asignadas a la Secretaría que corresponden a doscientos setenta y siete (277) PQRSD, de las cuales doscientos uno (201) fueron contestadas oportunamente, lo que refleja un 73% de eficiencia frente al total de las solicitudes allegadas al proceso; cabe señalar que treinta y seis (36) PQRSD quedaron sin contestar oportunamente. Lo que permite advertir que no se está cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

Secretaría de Agricultura y Minería	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	80,39	9	40	152	0	12	204
Queja	100,00	15	0	1	0	0	1
Tramite	100,00	0	0	46	0	23	69
Denuncia	100,00	4	0	2	0	1	3

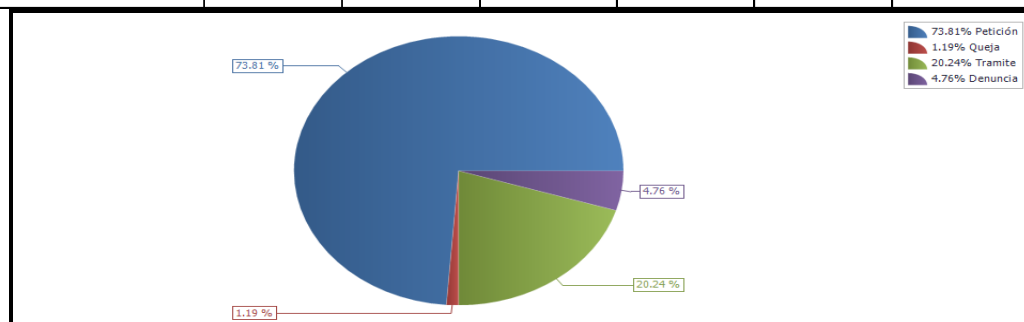


## Secretaría de Cultura y Turismo

Conforme al total de 84 PQRSD radicadas se evidencio que secenta y dos (62) solicitudes fueron contestadas oportunamente, lo que indica un 74% de eficiencia y trece (13) PQRSD quedaron sin contestar oportunamente; lo cual se advierte el incumplimiento legal del cual les asiste.

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

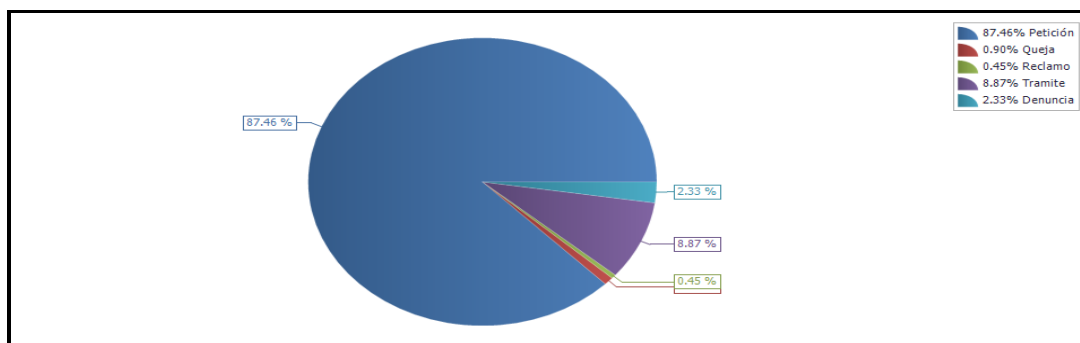
Secretaría de Cultura y Turismo	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	85,48	8	9	50	0	3	62
Queja	100,00	10	0	1	0	0	1
Tramite	100,00	0	0	7	0	10	17
Denuncia	100,00	5	0	4	0	0	4





## Secretaría de Educación

En cuanto a la Secretaría de Educación, para el periodo comprendido evidencio que del total de mil ciento diez y seis PQRSD (1116), mil cuarenta y ocho (1048) se contestaron oportunamente, treinta y cuatro (34) quedaron 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.

Secretaría de Educación	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	96,72	5	31	916	1	28	976
Queja	100,00	2	0	9	0	1	10
Reclamo	100,00	2	0	5	0	0	5
Tramite	97,98	1	2	95	0	2	99
Denuncia	100,00	3	0	23	0	3	26

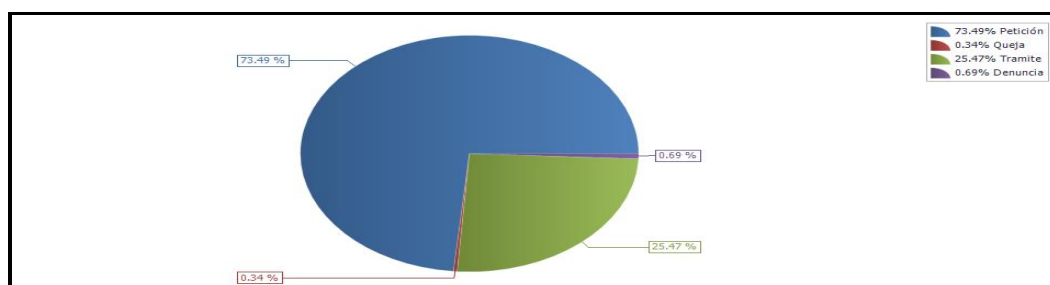


 <b>GOBERNACIÓN DEL HUILA</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b>	 <b>Código: DGO-C007- P103-F06</b>
<b>Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022</b>	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	<b>Versión: 4</b> <b>Página: 16 de 22</b>

## Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario

La Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario es un proceso Misional evaluado durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre de 2022, del cual se evidencio que del total de mil ciento sesenta y dos (1162) PQRSD, ochocientos sesenta y tres (863) fueron contestados oportunamente y tres (3) de ellas no se contestaron oportunamente; lo que indica eficiencia de un 74%.



Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	81,38	10	156	601	3	94	854
Queja	100,00	14	0	4	0	0	4
Tramite	98,31	2	5	254	0	37	296
Denuncia	87,50	8	1	4	0	3	8

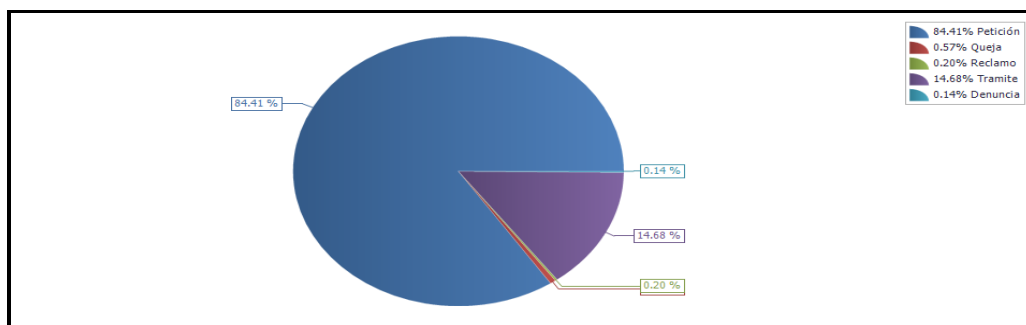


## Secretaría de Hacienda

La Secretaría de Hacienda es un Proceso de Apoyo que gestiona y administra los recursos necesarios para que la Administración Central cumpla con la misión institucional, durante el periodo evaluado se evidencio que del total de cuatro mil cuatrocientos trece (4413), tres mil novecientos ochenta y ocho PQRSD (3988) fueron contestadas logrando un 90%, de eficiencia; doscientos noventa y ocho (298) solicitudes quedaron sin contestar oportunamente; lo que indica incumplimiento en el ordenamiento jurídico.

Secretaría de Hacienda	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	98,04	9	73	3400	0	252	3725
Queja	92,00	9	2	20	0	3	25
Reclamo	100,00	8	0	8	0	1	9
Tramite	91,98	1	52	554	0	42	648
Denuncia	100,00	12	0	6	0	0	6

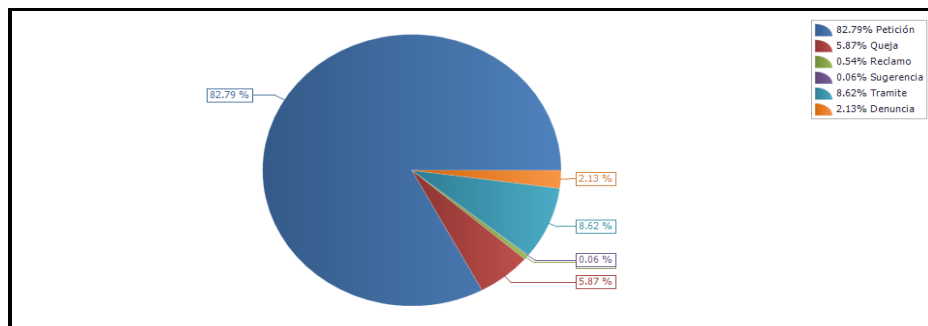
 <p><b>GOBERNACIÓN DEL HUILA</b></p>	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG</b></p>	 <p><b>Código: DGO-C007- P103-F06</b></p>
<p><b>Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022</b></p>	<p><b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b></p>	<p><b>Versión: 4</b></p> <p><b>Página: 17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



### Secretaría de Salud Departamental



Conforme a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de julio al 15 de diciembre de 2022, se analiza el total de PQRSD asignadas a la Secretaría que corresponde a tres mil cero dos ( 3341) PQRSD, de las cuales dos mil seis cientos noventa y cuatro (2694) PQRSD fueron contestadas oportunamente, lo que refleja un 81% de eficiencia frente al total de las solicitudes allegadas al proceso; cabe señalar que diez y siete (259) PQRSD quedaron sin contestar oportunamente. Lo que permite advertir que no se está cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, tal como se evidencia 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
Petición	86,80	7	365	2324	0	77	2766
Queja	94,90	11	10	175	0	11	196
Reclamo	94,44	9	1	17	0	0	18
Sugerencia	100,00	1	0	0	0	2	2
Trámite	97,22	1	8	128	0	152	288
Denuncia	94,37	10	4	50	0	17	71

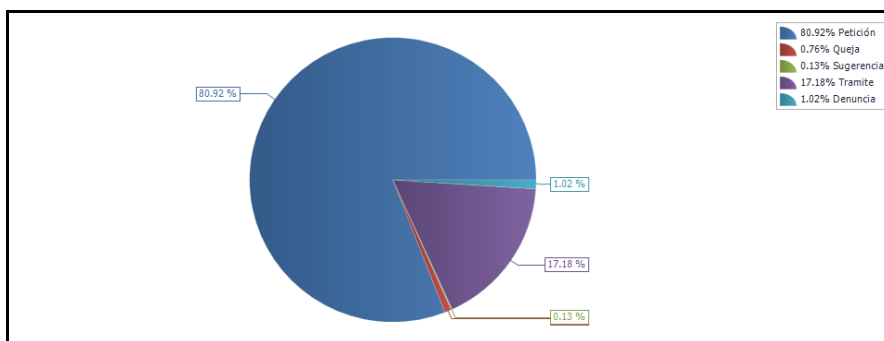


### Secretaría de Vías e Infraestructura

De acuerdo con la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido entre 1 de julio al 15 de diciembre de 2022, se verificó el total de setecientos ochenta y seis PQRSD (786) asignadas quinientos veinte y nueve (529) solicitudes fueron contestadas oportunamente, eso equivale al 67% de eficiencia, sesenta y uno (61) de ellas quedaron sin contestar no oportunamente. Lo que indica incumplimiento con los términos establecidos por el ordenamiento jurídico

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

Secretaría de Vías e Infraestructura	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	70,60	11	180	390	7	59	636
Queja	50,00	13	3	2	0	1	6
Sugerencia	100,00	9	0	1	0	0	1
Trámite	96,30	1	5	129	0	1	135
Denuncia	87,50	13	1	7	0	0	8



## 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 julio al 15 de diciembre de 2022, se analizó el total de PQRSD asignadas a la Secretaría que corresponden a dos mil cero tres PQRSD (2003), de las cuales mil setecientos ochenta y seis (1786) fueron contestadas, logrando con ello un 89% de eficiencia con respecto a ciento veinte y dos (122) solicitudes que quedaron sin contestar oportunamente. Lo que indica incumplimiento en ordenamiento jurídico.



Secretaría General	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	94,19	7	84	1328	1	51	1464
Queja	100,00	2	0	175	0	0	175
Reclamo	100,00	2	0	11	0	0	11
Sugerencia	100,00	3	0	1	0	0	1
Trámite	96,32	1	10	191	0	71	272
Felicitación	100,00	0	0	3	0	0	3
Denuncia	100,00	2	0	77	0	0	77

## 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 14248 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 (4833) que corresponden a Solicitudes, se contestaron oportunamente (4018) y (364) PQRs quedaron sin contestar oportunamente.

Así mismo llegaron (1043) Derechos de Petición, a los cuales se les dio respuesta oportuna a (868) y (94) de ellos quedaron sin contestar oportunamente.

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

También se constató que llegaron (1197) Solicitudes de información, de las cuales (1004) fueron contestados oportunamente y (49) quedaron sin contestar oportunamente.

Por otro lado, la entidad recepcionó (927) solicitudes por impuesto de vehículo, de los cuales se respondió oportunamente a (916) y (11) quedaron sin contestar no oportunamente.

## 7. OBSERVACIONES GENERALES



### 7.1 DEBILIDADES

Se recomienda cumplir con los tiempos de respuestas y cierres oportunos de las PQRSD allegadas para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre 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.

## 7 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 responder dentro de los términos que fija la Ley los tiempos de respuesta. En caso de persistir deberán formular 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.

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

## 8 CONCLUSIONES

Conforme a la evaluación y seguimiento efectuada a las PQRSD durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre de 2022, se evidencio que se persiste 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, Secretaria de Cultura , Despacho del Gobernador y Secretaría General cumplir con el ordenamiento jurídico con el fin de evitar posibles sanciones disciplinarias, por cuanto del total de 14248 PQRSD allegadas durante el periodo comprendido evaluado, se evidencio cumplimiento en 12042 con el 91,87%, de eficiencia.

### ELABORÓ:

ORIGINAL FIRMADO

\_\_\_\_\_  
RUTH ERICA BUSTAMANTE B.  
PROFESIONAL

ORIGINAL FIRMADO

\_\_\_\_\_  
LUISA MARIA RAMIREZ GUTIERREZ  
PROFESIONAL DE APOYO

### REVISÓ Y APROBÓ:

ORIGINAL FIRMADO

\_\_\_\_\_  
CESAR VARGAS PUENTES  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO