

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P107-F01
Fecha Aprobación: 28 de febrero de 2023	ROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 1 Página: 1 de 13

INFORME: EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2023.	FECHA: Julio 24 de 2023
DEPENDENCIA EVALUADA	Despacho,Secretaria de Educación, Secretaria General, Agricultura, Secretaria de Vias e Infraestructura, Secretaria de Salud Departamental,Secretaria de Gobierno, Cultura, Mujer, Familia e Inclusion, Secretaria de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeacion, Contratacion, Juridico y Control Interno Disciplinario.
OBJETIVO GENERAL	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
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	Verificar el cumplimiento de los tiempos de respuestas de las PQRSD.
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 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 2023.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre	María Yaneth Vargas Plazas	Aldubina Trujillo Hernández	Cesar Puentes Vargas
Cargo	Profesional	Profesional	Jefe Oficina de Control Interno

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P107-F01
Fecha Aprobación: 28 de febrero de 2023	ROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 1 Página: 2 de 13

NORMATIVIDAD APLICABLE	Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011 (Art 76), Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011.
-------------------------------	--

1. ANALISIS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

1.1 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 2023, 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 sentido, la Entidad refleja que, de acuerdo al total de 15500 PQRS durante el periodo evaluado (01 de enero al 30 de junio de 2023), 14734 PQRS fueron contestado, 13834 fueron contestados a tiempo y 54 PQRSD quedaron sin contestar a tiempo; lo que indica que del total de las solicitudes la Entidad refleja eficiencia de un 93,85% ; lo que indica que el 6,15% no están cumpliendo con el ordenamiento juridico.

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 PQRSD 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

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre	María Yaneth Vargas Plazas	Aldubina Trujillo Hernández	Cesar Puentes Vargas
Cargo	Profesional	Profesional	Jefe Oficina de Control Interno

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P107-F01
Fecha Aprobación: 28 de febrero de 2023	ROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 1 Página: 3 de 13

permitiendo establecer parámetros de trazabilidad de la documentación tanto interna como externa.

 GOBERNACIÓN DEL HUILA REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA									
Desde 01/01/2023		Hasta: 30/06/2023		F. Impresión: 05/07/2023 - 10:37 PM					
TOTALES	15500	14734	13834	900	766	712	54	7,01	93,85
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 (%)
Despacho del Gobernador	166	144	115	29	22	21	1	8,28	81,93
Secretaría de Hacienda	6233	5937	5782	155	296	295	1	7,91	97,50
Departamento Administrativo Jurídico	97	88	78	10	9	9	0	7,55	89,69
Secretaría de Cultura del Departamento	126	119	116	3	7	7	0	5,76	97,62
Secretaría de la Mujer, Familia e Inclusión Social del Departamento	129	126	126	0	3	3	0	5,92	100,00
Secretaría de Vías e Infraestructura	809	731	530	201	78	40	38	11,56	70,46
Secretaría de Agricultura y Minería	186	174	152	22	12	10	2	8,09	87,10
Departamento Administrativo de Contratación	59	55	50	5	4	3	1	5,85	89,83
Secretaría de Salud Departamental	3190	3054	2908	146	136	134	2	5,46	95,36
Oficina Control Interno de Gestión	6	4	3	1	2	2	0	5,17	83,33
Secretaría General	1536	1450	1352	98	86	86	0	6,98	93,62
Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo del Departamento	35	35	32	3	0	0	0	9,54	91,43
Departamento Administrativo de Planeación	80	76	72	4	4	4	0	6,39	95,00
Secretaría de Educación	1691	1668	1621	47	23	23	0	4,07	97,22
Oficina Control Interno Disciplinario	84	81	76	5	3	3	0	5,85	94,05
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	1011	936	765	171	75	66	9	9,62	82,20

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre	María Yaneth Vargas Plazas	Aldubina Trujillo Hernández	Cesar Puentes Vargas
Cargo	Profesional	Profesional	Jefe Oficina de Control Interno

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P107-F01
Fecha Aprobación: 28 de febrero de 2023	ROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 1 Página: 4 de 13

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet

1.2 REPORTE CLASIFICADOR POR PQRSD

 GOBERNACIÓN DEL HUILA REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR TIPO DE REQUERIMIENTO							
Desde 01/01/2023		Hasta 30/06/2023					
Grupo Gobernación del Huila							
Total							
Tipo Requerimiento	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	93,97	8	834	13159	54	683	14730
Queja	91,90	9	17	181	0	12	210
Reclamo	100,00	7	0	65	0	4	69
Sugerencia	81,82	9	6	27	0	0	33
Tramite	84,10	7	31	160	0	4	195
Denuncia	95,44	8	12	242	0	9	263
Total	93,85	8	900	13834	54	712	15500

A través consolidado de oportunidad y eficiencia por tipo de requerimiento, la Oficina de Control Interno evidencio que, del total de 15500 PQRSD recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023, refleja un resultado de eficiencia 93,85%, teniendo en cuenta que el tiempo promedio es de Ocho (8) días por cada tipo de requerimiento, que para el caso que nos ocupa se refleja de la siguiente forma:

Peticion: Para este tipo requerimiento, el tiempo promedio es de ochos días, contestados No oportunamente (834), cotestados oportunamente (13159), sin contestar No oportunamente (54), sin contestar oportunamente (683), para un total 14730.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre	María Yaneth Vargas Plazas	Aldubina Trujillo Hernández	Cesar Puentes Vargas
Cargo	Profesional	Profesional	Jefe Oficina de Control Interno

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P107-F01
Fecha Aprobación: 28 de febrero de 2023	ROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 1 Página: 5 de 13

Queja: Del total de 210 quejas, el tiempo promedio para contestar se llevó a cabo en nueve días, del cual (17) quejas No fueron contestados oportunamente, (181) fueron contestados oportunamente y (12) del total quedaron sin contestar oportunamente.

Reclamo: Para este tipo de requerimiento, del total de (69), el tiempo promedio de respuesta fue de 7 días, de los cuales (65) se contestaron oportunamente y (4) quedaron sin contestar oportunamente.

Denuncia: Del total de 263 denuncias presentadas, el tiempo promedio de respuesta se efectuó en ocho días, donde (242) denuncias se respondieron oportunamente, (12) de ellas no se contestaron oportunamente y (9) quedaron sin contestar oportunamente. Lo que indica que se debe cumplir con los tiempos de respuesta para cada solicitud que realicen a la Entidad.

1.3 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 2023, se analizó el total de PQRSD asignadas a la Secretaría de Educación a través del SAC correspondiente a **(17,014)** PQRs, de los cuales, Seis cientos nueve (609) PQRs se encuentran vencidos, siendo el mes de mayo el más representativo con **(183)** PQRs, tal como se evidencia a continuación. Lo que nos permite advertir que no están cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

No. PQR VENCIDOS		PQR RADICADOS POR TIPO DE REQUERIMIENTO MES A MES						
MES	No.	TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ENERO	80	DENUNCIAS	0	8	6	2	4	1
FEBRERO	103	FELICITACIONES	5	9	4	2	0	0
MARZO	67	PETICIÓN	1860	2442	2219	1870	1750	1519
ABRIL	98	QUEJA	12	15	10	13	8	3
MAYO	183	RECLAMO	12	20	18	5	2	4
JUNIO	78	SUGERENCIA	1	2	1	1	2	1
		TRAMITE	880	918	1854	470	647	414
		TOTAL	2770	3414	4112	2363	2413	1942

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre	María Yaneth Vargas Plazas	Aldubina Trujillo Hernández	Cesar Puentes Vargas
Cargo	Profesional	Profesional	Jefe Oficina de Control Interno

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P107-F01
Fecha Aprobación: 28 de febrero de 2023	ROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 1 Página: 6 de 13

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 2023, 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%), Asunto legales (100%) y planeación y análisis (100%).

Así mismo se observa que las dependencias con menor cumplimiento de porcentaje son: Gestión administrativa con un (53,13%), para lo cual 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
ADMINISTRACIÓN DE CARRERA	100%	100%	100%	99,43%	100%	100%
ASUNTOS LEGALES	99,40%	100,00%	100%	100%	100%	100%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	100%	100,00%	100%	100%	100%	100%
CALIDAD EDUCATIVA	100%	100%	100%	100%	97,96%	97,44%
DESPACHO	100%	100%	100%	100%	100%	90%
FONDO DE PRESTACIONES	99,31%	97,99%	99,31%	100%	98,96%	99,31%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	93,10%	73,85%	82,46%	67,12%	56,96%	53,13%
GESTIÓN DE LA COBERTURA EDUCATIVA	90%	90,28%	94,81%	94,78%	95,89%	98,30%
GESTIÓN DE RECURSOS	77,27%	94,60%	95,89%	90,08%	87,61%	95,32%
GESTIÓN FINANCIERA	100%	100,00%	98,31%	100%	98,34%	100%
HOJA DE VIDA	100%	100,00%	99,81%	100%	100%	99,03%
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	94,29%	100,00%	99,62%	94,39%	100%	93,75%
NOMINA	100,00%	93,31%	99,64%	99,56%	84,21%	98,60%
PLANEACIÓN Y ANALISIS	100%	100,00%	100%	100%	100%	100%
TESORERIA	100%	91,67%	100%	100%	100%	92%

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

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre	María Yaneth Vargas Plazas	Aldubina Trujillo Hernández	Cesar Puentes Vargas
Cargo	Profesional	Profesional	Jefe Oficina de Control Interno

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P103-F01
Fecha Aprobación: 28 de Febrero de 2023	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 1 Página: 7 de 13

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	89,83	6	5	50	1	3	59

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 2023, se verificó que del total de PQRSD asignadas (59), cincuenta solicitudes (50) fueron contestadas oportunamente, eso equivale al 89% de eficiencia, Una (1) de ellas quedó sin contestar No oportunamente. Lo que indica el incumplimiento en 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	95,00	7	4	72	0	4	80

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 2023, donde evidencio que del total de setenta y Ochenta (80) PQRSD asignadas, Setenta y Dos (72) solicitudes se contestaron oportunamente, eso equivale al 95% de cumplimiento, tan solo Cuatro (4) del total quedaron sin contestar oportunamente.

Departamento Administrativo Jurídico

Departamento Administrativo Jurídico	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	89,58	8	10	77	0	9	96
Denuncia	100,00	15	0	1	0	0	1

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre	María Yaneth Vargas Plazas	Aldubina Trujillo Hernández	Cesar Puentes Vargas
Cargo	Profesional	Profesional	Jefe Oficina de Control Interno

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P103-F01
Fecha Aprobación: 28 de Febrero de 2023	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 1 Página: 8 de 13

Del total de Noventa y Siete (97) PQRS interpuestas al Departamento Administrativo Jurídico, Setenta y Ocho (78) fueron contestadas oportunamente; no obstante, nueve(9) de ellas, quedaron sin contestar oportunamente. 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	81,65	9	28	108	1	21	158
Sugerencia	100,00	8	0	5	0	0	5
Denuncia	66,67	14	1	2	0	0	3

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet

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 Secenta y seis (166) PQRSD, se cumplió oportunamente con Ciento Trece (113) solicitudes equivalente en un 83% del total de las comunicaciones asignadas, no contestaron oportunamente una sola (1) solicitud. Lo que nos permite advertir que no se está cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

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	88,27	8	19	148	2	10	179
Queja	66,67	14	1	2	0	0	3
Sugerencia	50,00	12	2	2	0	0	4

De acuerdo a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2023, se analiza el total de PQRSD asignadas a la Secretaría que corresponden a 186 PQRSD, de las cuales ciento cincuenta y dos (152) fueron contestadas oportunamente, lo que refleja un 87% de eficiencia frente al total de las solicitudes allegadas al proceso; cabe señalar que dos (2) PQRSD quedaron sin

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre	María Yaneth Vargas Plazas	Aldubina Trujillo Hernández	Cesar Puentes Vargas
Cargo	Profesional	Profesional	Jefe Oficina de Control Interno

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P103-F01 <small>ISO 9001 SC4353-1</small>
Fecha Aprobación: 28 de Febrero de 2023	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 1 Página: 9 de 13

contestar no oportunamente. Lo que permite advertir que no se está cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

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 2023, del cual se evidencio que del total de Mil Once (1011) PQRSD, Setecientos sesenta y cinco (765) fueron contestados oportunamente y Nueve (9) de ellos no se contestaron oportunamente; lo que indica eficiencia de un 82,20% e incumplimiento del ordenamiento juridico del 17%.

Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	82,19	10	167	746	9	66	988
Queja	100,00	9	0	4	0	0	4
Reclamo	100,00	10	0	1	0	0	1
Sugerencia	50,00	11	2	2	0	0	4
Tramite	77,78	11	2	7	0	0	9
Denuncia	100,00	10	0	5	0	0	5

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 evidenció que del total de Seis mil doscientos treinta y tres (6233), Cinco mil novecientos treinta y siete PQRSD (5937) fueron contestadas logrando un 97,55%, de eficiencia; Ciento cincuenta y cinco (155) solicitudes No fueron contestadas oportunamente y Una de ellas (1) quedo 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 Oportunamente	Total
Petición	97,60	8	143	5583	1	284	6011
Queja	97,87	9	1	43	0	3	47
Reclamo	100,00	9	0	35	0	2	37
Sugerencia	100,00	9	0	2	0	0	2

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre	María Yaneth Vargas Plazas	Aldubina Trujillo Hernández	Cesar Puentes Vargas
Cargo	Profesional	Profesional	Jefe Oficina de Control Interno

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P103-F01
Fecha Aprobación: 28 de Febrero de 2023	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 1
		Página: 10 de 13

Tramite	83,33	5	9	44	0	1	54
Denuncia	97,56	8	2	75	0	5	82

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 2023, se analiza el total de PQRSD asignadas a la Secretaría que corresponde a Tres mil ciento noventa (3190) PQRSD, de las cuales Tres mil cuenta y cuatro (3054) PQRSD fueron contestadas oportunamente, lo que refleja un 95,32% de eficiencia frente al total de las solicitudes allegadas al proceso; cabe señalar que Dos (2) PQRSD quedaron sin contestar No oportunamente y Ciento treinta y cuatro (134) 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
Petición	95,63	6	127	2699	2	121	2949
Queja	90,32	10	9	78	0	6	93
Reclamo	100,00	6	0	8	0	1	9
Sugerencia	100,00	7	0	2	0	0	2
Tramite	90,28	9	7	62	0	3	72
Denuncia	95,38	10	3	59	0	3	65

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 2023, se verificó que del total de Ochocientos nueve PQRSD asignadas (809), Setecientos treinta y uno (731) solicitudes fueron contestadas oportunamente, eso equivale al 70,46% de eficiencia, Tresinta y Ocho (38) de ellas quedaron sin contestar No oportunamente. Lo que indica incumplimiento con los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre	María Yaneth Vargas Plazas	Aldubina Trujillo Hernández	Cesar Puentes Vargas
Cargo	Profesional	Profesional	Jefe Oficina de Control Interno

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P103-F01
Fecha Aprobación: 28 de Febrero de 2023	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 1 Página: 11 de 13

Secretaría de Vías e Infraestructura	Eficiencia %	Tiempo Promedio	Contestados No Oportunamente	Contestados Oportunamente	Sin Contestar No Oportunamente	Sin Contestar Oportunamente	Total
Petición	70,57	12	193	514	38	40	785
Queja	66,67	13	4	8	0	0	12
Reclamo	100,00	4	0	2	0	0	2
Sugerencia	50,00	19	1	1	0	0	2
Denuncia	62,50	11	3	5	0	0	8

2 EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO-FRENTE AL SEGUIMIENTO (SCI)

COMPONENTE SCI	RESULTADO	ANÁLISIS DEL RESULTADO DE LOS COMPONENTES SCI
Ambiente de Control	Cumple (P)	Cada una de las dependencias evaluadas en el presente informe cuentan con riesgos, procedimientos documentados para el ejercicio de actividades de control; así mismo se tiene la plataforma extranet donde se evalúa el cumplimiento de las PQRSD, el cual es informado y monitoreado en los Consejos de Gobierno. Por otro lado, cuenta con actividades que integra el Componente de Atención al Ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Evaluación del Riesgo	Cumple	Los procesos evaluados en el presente informe cuentan con riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información, los cuales deberán revisarse, monitorearse y actualizarse, con el fin de evitar que se materialicen. Estos riesgos deben estar articulados conforme a la Política de Administración de Riesgo, la cual se debe actualizar.
Actividades de Control	Cumple (P)	En este componente, los procesos evaluados participaron de capacitaciones del código de integridad, se requiere mayor atención para que se integre a la política de mejora normativa, se documente la política del daño antijurídico, caso del Departamento Administrativo Jurídico, se cumpla con los términos de respuestas a todas las PQRSD, por parte de los responsables de las dependencias que no cumplieron con corte a junio de 2023.
Información y Comunicación	Cumple (P)	A través de la extranet se informan de las actividades relevantes para la mejora de cada uno de los procesos evaluados en el presente informe. No obstante, se debe tener en cuenta que

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre	María Yaneth Vargas Plazas	Aldubina Trujillo Hernández	Cesar Puentes Vargas
Cargo	Profesional	Profesional	Jefe Oficina de Control Interno

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P103-F01
Fecha Aprobación: 28 de Febrero de 2023	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 1 Página: 12 de 13

		dependencias, como Gobierno, Hacienda y Juridica deben publicar informacion conforme lo exige la ley 1712 de 2014 para lograr cumplir.
Actividades de Monitoreo	Cumple	En este component se evidenció, que se realizan de manera permanente el monitoreo a través de los Consejos de Gobierno sobre el cumplimiento de las PQRSD. Se evidenció emisión de oficio, circulares como mecanismos de preevencion sobre PQRSD, indicadores de gestion, las recomendaciones establecidas a traves de la evaluacion dle sistema de control interno.

3. 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.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre	María Yaneth Vargas Plazas	Aldubina Trujillo Hernández	Cesar Puentes Vargas
Cargo	Profesional	Profesional	Jefe Oficina de Control Interno

 GOBERNACIÓN DEL HUILA	SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	 Código: DGO-C007-P103-F01
Fecha Aprobación: 28 de Febrero de 2023	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Versión: 1 Página: 13 de 13

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.

3 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 2023, se evidenció que se persiste el incumplimiento en los tiempos de respuestas; por lo tanto, se requiere a los Servidores Públicos de las dependencias, entre ellas: Despacho, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Agricultura y Minería, Secretaría de vías e Infraestructura, Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario, Departamento de Contratación, cumplir con el ordenamiento jurídico con el fin de evitar posibles sanciones disciplinarias, por cuanto del total de 15500 PQRSD recibidas durante el periodo comprendido evaluado, se evidenció cumplimiento en 14734 con el 93,85%, de eficiencia.

Se destaca el cumplimiento en el tiempo de respuestas de la Oficina de la Mujer, Infancia y Adolescencia, Secretaría de Cultura, Departamento Administrativo de Planeación, Jurídico, Oficina de Control Interno Disciplinario,

Elaboró:

Revisó y Aprobó:

Firmado en Original

Firmado en Original

RUTH ERICA BUSTAMANTE B.
PROFESIONAL OCI

CESAR PUENTES VARGAS
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre	María Yaneth Vargas Plazas	Aldubina Trujillo Hernández	Cesar Puentes Vargas
Cargo	Profesional	Profesional	Jefe Oficina de Control Interno