





| | | |
|---|--|---|
|  GOBERNACIÓN DEL HUILA | SISTEMA DE GESTIÓN: MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG |  Código: DGO-C007- P107-F01 |
| Fecha Aprobación: 28 de febrero de 2022 | ROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | Versión: 1 Página: 1 de 13 |

| |
|--|
| INFORME: EVALUACION Y FECHA: Diciembre 21 de 2023 SEGUIMIENTO A LAS PQRS |
|--|

| | |
|-------------------------------|---|
| DEPENDENCIA EVALUADA | Despacho,Secretaria de Educación, Secretaria General, Secretaria de Vias e Infraestructura, Secretaria de Salud Departamental, Departamento Administrativo Juridico, Secretaria de Hacienda y Control Interno Disciplinario. |
| OBJETIVO GENERAL | Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad en los tiempos de respuestas de las PQRS 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 PQRS. |
| 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 julio al 15 de diciembre de 2023. |
| NORMATIVIDAD APLICABLE | Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011 (Art 76), Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011. |

| | 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 2022 | ROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | Versión: 1 |
| | | Página: 2 de 13 |

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 julio al 15 de diciembre 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 verificarón las siguientes dependencias, las cuales se encuentran incumpliendo con las normas citadas anteriormente: Despacho del Gobernador, Departamento Administrativo Jurídico, Secretaria de Vías e Infraestructura, Secretaria de Salud Departamental, Secretaria de Hacienda, Control Interno Disciplinario y Secretaría de Educación, que mediante Circular les fue informado de la respectiva evaluacion y seguimiento.

En ese sentido, la Entidad refleja que, de acuerdo al total de 11924 PQRS durante el periodo evaluado (01 de julio al 15 de diciembre de 2023), 11212 PQRS fueron contestado, 10250 fueron contestados a tiempo y 61 PQRS quedaron sin contestar a tiempo; lo que indica que del total de las solicitudes la Entidad refleja eficiencia de un 91,42% ; lo que indica que el 8,58% 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 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.

| | 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 2022 | ROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | Versión: 1 Página: 3 de 13 |



GOBERNACIÓN DEL HUILA
REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA

Desde 01/07/2023

Hasta: 15/12/2023

F. Impresión:

17/12/2023



Contestados a tiempo + Sin Contestar a tiempo

Eficiencia = _____

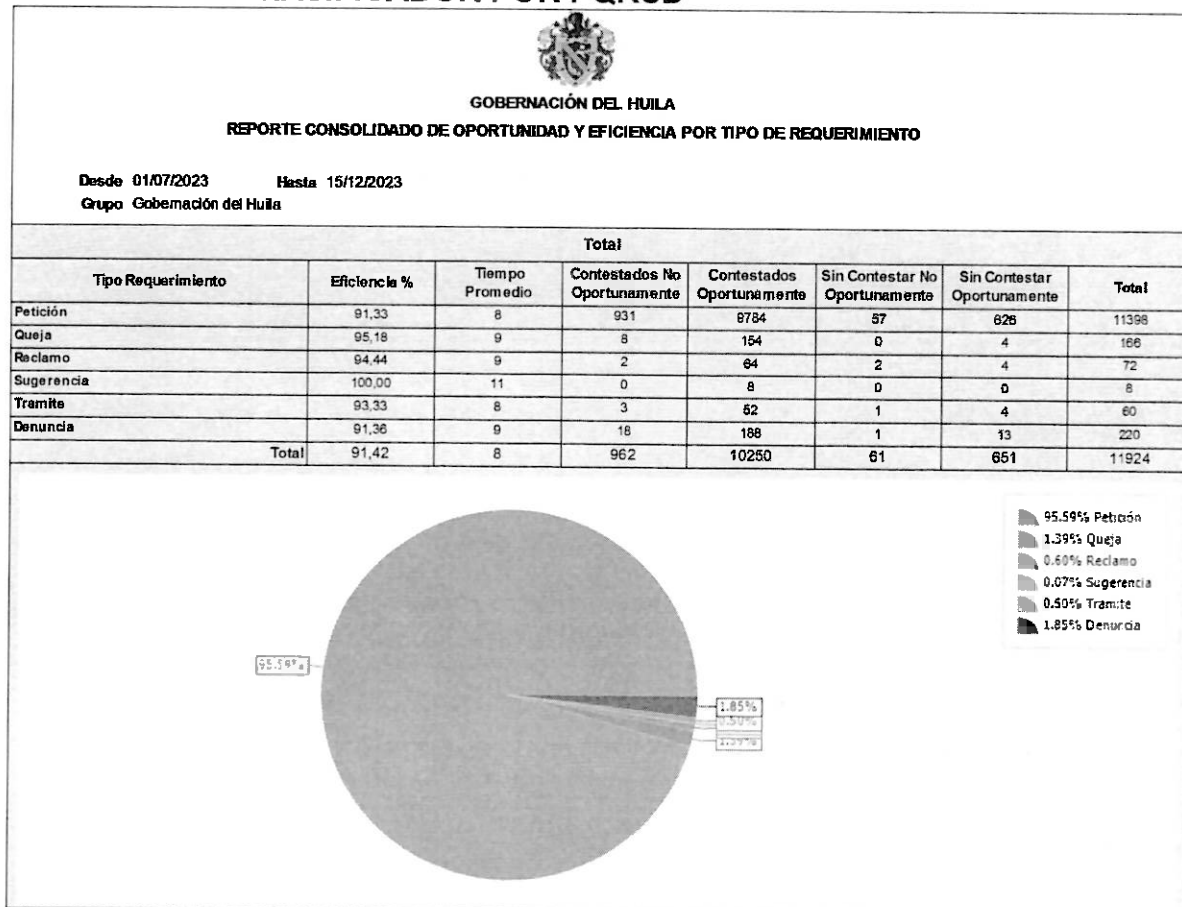
| Numero PQRs | | | | | | | | | |
|---|--------------------|-------------------------|------------------------------------|---|----------------------|--------------------------------------|---|-------------------------------|-----------------------|
| TOTALES | 11924 | 11212 | 10250 | 962 | 712 | 651 | 61 | 6,72 | 91,42 |
| 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 (Días) | Eficiencia (%) |
| Secretaría General | 1477 | 1381 | 1263 | 118 | 96 | 78 | 18 | 7,39 | 90,79 |
| Secretaría de Agricultura y Minería | 189 | 183 | 155 | 28 | 6 | 6 | 0 | 7,81 | 85,19 |
| Secretaría de Cultura Departamental | 90 | 85 | 79 | 6 | 5 | 5 | 0 | 6,92 | 93,33 |
| Secretaría de Gobierno y Desarrollo | 857 | 799 | 556 | 243 | 58 | 54 | 4 | 10,37 | 71,18 |
| Secretaría de Hacienda | 3408 | 3159 | 3030 | 129 | 249 | 235 | 14 | 8,09 | 95,80 |
| Secretaría de Vías e Infraestructura | 552 | 516 | 380 | 136 | 36 | 33 | 3 | 9,86 | 74,82 |
| Departamento Administrativo de Planeación | 112 | 100 | 94 | 6 | 12 | 12 | 0 | 6,01 | 94,64 |
| Departamento Administrativo Jurídico | 278 | 267 | 212 | 55 | 11 | 4 | 7 | 10,48 | 77,70 |
| Departamento Administrativo de Contratación | 74 | 72 | 68 | 4 | 2 | 2 | 0 | 7,38 | 94,59 |
| Oficina Control Interno Disciplinario | 87 | 77 | 75 | 2 | 10 | 10 | 0 | 6,06 | 97,70 |
| Despacho del Gobernador | 120 | 97 | 76 | 21 | 23 | 13 | 10 | 10,63 | 74,17 |
| Oficina Control Interno de Gestión | 10 | 10 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,60 | 100,00 |
| Secretaría de Salud Departamental | 3128 | 2978 | 2827 | 151 | 150 | 147 | 3 | 5,77 | 95,08 |
| Secretaría de la Mujer, Familia e Inclusión Social del Departamento | 177 | 171 | 171 | 0 | 6 | 6 | 0 | 3,19 | 100,00 |
| Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo del Departamento | 32 | 31 | 30 | 1 | 1 | 1 | 0 | 6,13 | 96,88 |
| Secretaría de Educación | 1279 | 1242 | 1180 | 62 | 37 | 35 | 2 | 3,71 | 95,00 |

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-P107-F01 |
| Fecha Aprobación: 28 de febrero de 2022 | ROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | Versión: 1 Página: 4 de 13 |



1.2 REPORTE CLASIFICADOR POR PQRSD



A través del consolidado de oportunidad y eficiencia por tipo de requerimiento, la Oficina de Control Interno evidenció que, del total de 11924 PQRSD recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre de 2023, refleja un resultado de eficiencia 91,42%, teniendo en cuenta que el tiempo promedio es de seis (6) días por cada tipo de requerimiento, que para el caso que nos ocupa se refleja de la siguiente forma:

Es así, que para el caso de la **Petición**: Para este tipo de requerimiento, el tiempo promedio es de ocho días, sin contestar oportunamente (626), contestados oportunamente (9784), sin contestar No oportunamente (57), para un total 11398.

| | Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Firma | | | |
| Nombre | Maria 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 2022 | ROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO | Versión: 1 |
| | | Página: 5 de 13 |

Queja: Del total de 166 quejas, el tiempo promedio para contestar se llevó a cabo en nueve días, del cual (8) quejas No fueron contestados oportunamente, (154) fueron contestados oportunamente y (4) del total quedaron sin contestar oportunamente.

Reclamo: Para este tipo de requerimiento, del total de (72), el tiempo promedio de respuesta fue de 9 días, de los cuales (64) se contestaron oportunamente y (4) quedaron sin contestar oportunamente.

Denuncia: Del total de 220 denuncias presentadas, el tiempo promedio de respuesta se efectuó en nueve días, en donde (188) denuncias se respondieron oportunamente, (18) de ellas no se contestaron oportunamente y (1) sola se quedó 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 julio al 15 de diciembre de 2023, el proceso mediante oficio 2023CS092540-1 de fecha 18 de diciembre de 2023 hizo entrega del total de PQRSD asignadas a la Secretaría de Educación a través del SAC correspondiente a **(32,864)** PQRs, de los cuales, Quinientos Quince (515) PQRs se encuentran vencidos, siendo el mes de agosto 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.

| No. PQR VENCIDOS | |
|------------------|-----|
| MES | No. |
| JULIO | 96 |
| AGOSTO | 137 |
| SEPTIEMBRE | 98 |
| OCTUBRE | 64 |
| NOVIEMBRE | 76 |
| DICIEMBRE | 44 |

| | 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 2022 | 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 julio al 15 de diciembre 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 calidad educativa (100%).

Así mismo se observa que las dependencias con menor cumplimiento de porcentaje son: Gestión administrativa con un (61%), 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 | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMB. | OCTUBRE | NOVIEMB. | DICIEMB. |
| ADMINISTRACIÓN DE CARRERA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ASUNTOS LEGALES | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| CALIDAD EDUCATIVA | 100% | 99,18% | 99,33% | 100% | 100% | 100% |
| DESPACHO | 77,78% | 92,31% | 100% | 100% | 100% | 85,71% |
| FONDO DE PRESTACIONES | 97,75% | 98,71% | 100% | 99,43% | 100% | 100% |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 61,29% | 62,71% | 62,69% | 52,94% | 79,31% | 92,59% |
| GESTIÓN DE LA COBERTURA EDUCATIVA | 100% | 94,79% | 97,64% | 97,33% | 97,47% | 97,67% |
| GESTIÓN DE RECURSOS | 92,01% | 90,52% | 94,76% | 97,76% | 95,32% | 91,67% |
| GESTIÓN FINANCIERA | 100% | 100% | 100% | 100% | 99,81% | 100% |
| HOJA DE VIDA | 99,30% | 100% | 99,76% | 100% | 99,85% | 100% |
| INSPECCIÓN Y VIGILANCIA | 95,97% | 99,55% | 96,24% | 92,31% | 85,25% | 95,74% |
| NOMINA | 89,91% | 94,29% | 98,41% | 97,98% | 97,58% | 100% |
| PLANEACIÓN Y ANALISIS | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| TESORERIA | 91,18% | 85,71% | 94,44% | 97,67% | 100% | 95,65% |

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-F06 |
| Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022 | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | Versión: 4 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 | 94,59 | 8 | 4 | 68 | 0 | 2 | 74 |

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet

De acuerdo con la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido, se verificó que del total de PQRSD asignadas (74), cincuenta solicitudes (68) fueron contestadas oportunamente, eso equivale al 91% de eficiencia, dos (2) de ellas quedaron sin contestar 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 | 94,64 | 7 | 6 | 94 | 0 | 12 | 112 |

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, donde evidencio que del total de (112) PQRSD asignadas, (94) solicitudes se contestaron oportunamente, eso equivale al 84% de cumplimiento, doce (12) 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 | 77,54 | 11 | 55 | 210 | 7 | 4 | 276 |
| Denuncia | 100,00 | 12 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |

Fuente de información: Plataforma de comunicaciones-Extranet

Del total de (276) PQRS interpuestas al Departamento Administrativo Jurídico, (210) fueron contestadas oportunamente y cuatro (4) de ellas, quedaron sin contestar oportunamente.

| | Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Firma | | | |
| Nombre | Maria 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-F06 |
| Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022 | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | Versión: 4 Página: 8 de 13 |

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 | 74,34 | 11 | 20 | 73 | 9 | 11 | 113 |
| Queja | ,00 | 18 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Denuncia | 83,33 | 12 | 0 | 3 | 1 | 2 | 6 |

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 entre el 1 de julio al 15 de diciembre de 2023, se determinó, que del total (120) PQRSD, se cumplió oportunamente con (76) solicitudes equivalente en un 63% del total de las comunicaciones asignadas, diez (10) de ellas no fueron contestadas oportunamente y trece (13) ellas quedaron sin contestar oportunamente. Lo que nos permite advertir que no se está cumpliendo con los términos establecidos en el ordenamiento jurídico.

Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario

| Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario | Eficiencia % | Tiempo Promedio | Contestados No Oportunamente | Contestados Oportunamente | Sin Contestar No Oportunamente | Sin Contestar Oportunamente | Total |
|---|--------------|-----------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------|
| Petición | 71,46 | 11 | 234 | 545 | 4 | 51 | 834 |
| Queja | 60,00 | 17 | 4 | 6 | 0 | 0 | 10 |
| Sugerencia | 100,00 | 14 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Trámite | 100,00 | 9 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| Denuncia | 50,00 | 11 | 5 | 3 | 0 | 2 | 10 |

La Secretaria de Gobierno y Desarrollo Comunitario es un proceso Misional evaluado durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre de 2023, del cual se evidencio que del total de (834) PQRSD, (545) fueron contestados oportunamente y (4) de ellas no se contestaron oportunamente; lo que indica eficiencia de un 76,29% e incumplimiento del ordenamiento juridico del 23,7%.

| | Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Firma | | | |
| Nombre | Maria 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-F06 |
| Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022 | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | Versión: 4 Página: 9 de 13 |

Secretaría de Hacienda

| Secretaría de Hacienda | Eficiencia % | Tiempo Promedio | Contestados No Oportunamente | Contestados Oportunamente | Sin Contestar No Oportunamente | Sin Contestar Oportunamente | Total |
|------------------------|--------------|-----------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------|
| Petición | 95,98 | 9 | 121 | 2950 | 12 | 226 | 3309 |
| Queja | 95,24 | 8 | 1 | 19 | 0 | 1 | 21 |
| Reclamo | 84,62 | 12 | 2 | 19 | 2 | 3 | 26 |
| Trámite | 88,89 | 6 | 1 | 8 | 0 | 0 | 9 |
| Denuncia | 90,70 | 9 | 4 | 34 | 0 | 5 | 43 |



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 evidenció que del total de (3309), (2950) fueron contestadas logrando un 91,68%, de eficiencia; (12) solicitudes No fueron contestadas oportunamente y (235) quedo sin contestar oportunamente; lo que indica incumplimiento en el ordenamiento jurídico.

Secretaría de Salud Departamental

| Secretaría de Salud Departamental | Eficiencia % | Tiempo Promedio | Contestados No Oportunamente | Contestados Oportunamente | Sin Contestar No Oportunamente | Sin Contestar Oportunamente | Total |
|-----------------------------------|--------------|-----------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------|
| Petición | 94,93 | 6 | 144 | 2814 | 3 | 139 | 2900 |
| Queja | 98,77 | 11 | 1 | 77 | 0 | 3 | 81 |
| Reclamo | 100,00 | 10 | 0 | 26 | 0 | 0 | 26 |
| Sugerencia | 100,00 | 10 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Trámite | 96,55 | 10 | 1 | 26 | 0 | 2 | 29 |
| Denuncia | 94,44 | 10 | 5 | 82 | 0 | 3 | 90 |

Conforme a la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido del 01 de julio al 15 de diciembre de 2023, se analizó el total de PQRSD asignadas a la Secretaría que corresponde a (3128) PQRSD, de las cuales, (2827) PQRSD fueron contestadas oportunamente, lo que refleja un 95,32% de eficiencia frente al total de las solicitudes allegadas al proceso; cabe señalar que (3) PQRSD quedaron sin contestar No oportunamente y (139) 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:

| | Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Firma | | | |
| Nombre | Maria 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-F06 |
| Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022 | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | Versión: 4 Página: 10 de 13 |

Secretaría de Vías e Infraestructura

| Secretaría de Vías e Infraestructura | Eficiencia % | Tiempo Promedio | Contestados No Oportunamente | Contestados Oportunamente | Sin Contestar No Oportunamente | Sin Contestar Oportunamente | Total |
|--------------------------------------|--------------|-----------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------|
| Petición | 74,40 | 10 | 136 | 371 | 3 | 33 | 543 |
| Queja | 100,00 | 4 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Reclamo | 100,00 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Denuncia | 100,00 | 11 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 |



De acuerdo con la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido entre 1 de julio al 15 de diciembre de 2023, se verificó que del total de Ochocientos nueve PQRSD asignadas (552), de los cuales (380) solicitudes fueron contestadas oportunamente, eso equivale al 93,5% de eficiencia y (33) de ellas quedaron sin contestar oportunamente. Lo que indica incumplimiento con los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.

Secretaría General

| Secretaría General | Eficiencia % | Tiempo Promedio | Contestados No Oportunamente | Contestados Oportunamente | Sin Contestar No Oportunamente | Sin Contestar Oportunamente | Total |
|--------------------|--------------|-----------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------|
| Petición | 90,66 | 8 | 115 | 1204 | 17 | 78 | 1414 |
| Queja | 96,15 | 4 | 1 | 25 | 0 | 0 | 26 |
| Reclamo | 100,00 | 3 | 0 | 11 | 0 | 0 | 11 |
| Trámite | 50,00 | 17 | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 |
| Denuncia | 95,45 | 5 | 1 | 21 | 0 | 0 | 22 |

De acuerdo con la información suministrada por la plataforma extranet para el periodo comprendido entre 1 de julio al 15 de diciembre de 2023, se verificó que del total de Ochocientos nueve PQRSD asignadas (1477), (1263) solicitudes fueron contestadas oportunamente, eso equivale al 88% de eficiencia, diez y ocho (18) de ellas quedaron sin contestar No oportunamente. Lo que indica incumplimiento con los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.



| | Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Firma | | | |
| Nombre | Maria 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-F06 |
| Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022 | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | Versión: 4 Página: 11 de 13 |

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 diciembre 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 dependencias, como Gobierno, Hacienda y Jurídica deben publicar información conforme lo exige la ley 1712 de 2014 para lograr cumplir. |
| Actividades de Monitoreo | Cumple | <p>En este componente se evidenció, que se realizan de manera permanente el monitoreo a través de los Consejos de Gobierno sobre el cumplimiento de las PQRSD.</p> <p>Se evidenció emisión de oficio, circulares como mecanismos de prevención sobre PQRSD, indicadores de gestión, las recomendaciones establecidas a través de la evaluación del sistema de control interno.</p> |

| | 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-F06 |
| Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022 | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | Versión: 4 Página: 12 de 13 |

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.

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.

Se recomienda dar alcance a este informe por cuanto la evaluacion se realizó con corte a diciembre 15 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- P103-F06 |
| Fecha Aprobación: 10 de Mayo de 2022 | INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO | Versión: 4 Página: 13 de 13 |

3 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 2023, 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: Despacho del Gobernador, Departamento Administrativo Jurídico, Secretaria de Vías e Infraestructura, Secretaria de Salud Departamental, Secretaria de Hacienda, Control Interno Disciplinario y Secretaría de Educación cumplir con el ordenamiento jurídico con el fin de evitar posibles sanciones disciplinarias, por cuanto del total de 11212 PQRSD recibidas durante el periodo comprendido evaluado, se evidencio cumplimiento en 10250 con el 91,42%, de eficiencia.

Se destaca el cumplimiento en el tiempo de respuestas de la Oficina de la Mujer, Infancia y Adolescencia, Secretaria de Cultura, Departamento Administrativo de Planeacion, Secretaria Agricultura y Oficina de Control Interno Disciplinario.

Elaboró:

Revisó y Aprobó:


RUTH ERICA BUSTAMANTE B.
PROFESIONAL CONTRATISTA OCI


CÉSAR VARGAS PUENTES
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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