

FORMATO		
 <b>INDERHUILA</b>	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	 

**INFORME SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2019**

**ESPERANZA PATRICIA AUSIQUE RAMIREZ**  
Asesora de Control Interno

**Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas y Reclamos  
radicados en el  
EL INDERHUILA durante el periodo comprendido entre el 01 de  
Junio y 31 de Diciembre de 2019.**

**Doctor  
JORGE GARCIA QUIROCA  
Director  
INDERHUILA**

**ASESORA DE CONTROL  
INTERNO**

*Carrera 18 Calle 17 esquina Unidad Deportiva-Sede Administrativa  
Despacho 875 04 31- 875 04 23 – 875 04 39 – Fax: 875 51 96  
Neiva-Huila*

FORMATO		
 <b>INDERHUILA</b>	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	 

## INTRODUCCION

En ejercicio del Derecho de Petición establecido en el art. 23 de la Constitución Política y reglamentado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Con el fin de garantizar la protección del Derecho de Petición, el art. 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que las oficinas de control interno deben verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en esta materia: modalidades, términos, medios de presentación y demás reglas previstas en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado con la Ley 1577 de junio 30 de 2015, “ *Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de los contencioso administrativo*”.

En virtud de lo anterior, la Oficina Asesora de Control Interno del INDERHUILA rinde en el siguiente informe los resultados del seguimiento y evaluación de los mecanismos de atención al usuario implementados por la Entidad, especialmente la recepción y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del periodo comprendido entre el 01 de Junio y el 31 de Diciembre de 2019, como la principal fuente de interacción entre la Administración y sus usuarios.

FORMATO			
 <b>INDERHUILA</b>	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>		

## OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los mecanismos de atención al usuario del INDERHUILA, especialmente la recepción, trámite y respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas durante el periodo comprendido entre el 01 de Junio y el 31 de Diciembre de 2019.

## ALCANCE

Realizar seguimiento a los canales de atención y términos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas en el INDERHUILA durante el periodo comprendido entre 01 de Junio y el 31 de diciembre de 2019.

## METODOLOGIA

Se analizó y validó la información del reporte entregado desde la secretaría con corte al 31 de Diciembre de 2019, para formular las conclusiones y recomendaciones pertinentes en materia de Derecho de Petición.

## MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO IMPLEMENTADOS POR LA ENTIDAD

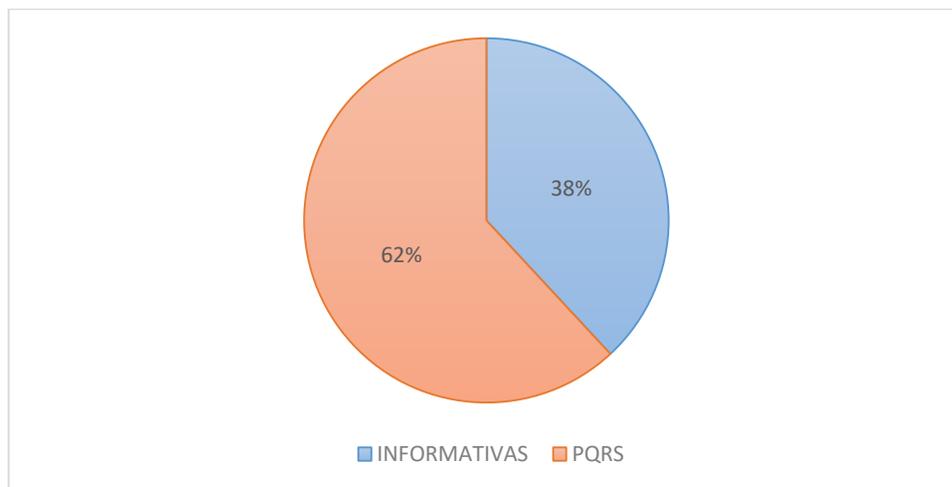
Los canales de atención al usuario implementados por la Entidad son los siguientes:

- Secretaría del Despacho
- Buzones de sugerencias dispuestos en sitios estratégicos.
- Sección de Atención a la Ciudadanía a través de la página web institucional
- Atención personal por parte de los servidores públicos y contratistas en asuntos de su competencia.
- Atención telefónica.

FORMATO		
 <b>INDERHUILA</b>	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	 

### ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el periodo comprendido entre el 01 de Junio y el 31 de Diciembre de 2019, el INDERHUILA recibió 42 comunicaciones, de los cuales 16 fueron de tipo informativo (COR) y 26 requerían respuesta (PQR):



Fuente: Relación Secretaría

FORMATO			
 <b>INDERHUILA</b>	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>		

## CONCLUSIONES

EL INDERHUILA se encuentra en un nivel DEFICIENTE en el cumplimiento de la normatividad relacionada con el proceso de recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas y reclamos.

La información que se genera a partir de la secretaría del despacho la cual es limitada, lo que dificulta la generación de reportes diversificados y completos que permitan satisfacer los requerimientos de los informes periódicos.

El incumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente (art. 14° Ley 1437 de 2011), expone a los funcionarios responsables a sanciones disciplinarias por la autoridad competente y la Entidad podría enfrentar procesos judiciales de aquellos ciudadanos que sientan vulnerados este derecho.

FORMATO		
 <b>INDERHUILA</b>	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	 

### RECOMENDACIONES

- Implementar el procedimiento de Peticiones Quejas y Reclamos
- Implementar los Indicadores de Peticiones quejas y Reclamos
- Implementar los Riesgos de Peticiones Quejas y Reclamos
- Gestionar un aplicativo, software con el fin de incluir la generación de reportes más detallados y acordes a los requerimientos periódicos.
- Informar a los servidores públicos y contratistas el procedimiento dispuesto en caso de traslado de la PQRS a otro funcionario o dependencia por competencia, los tiempos en que se deben realizar.
- Promocionar los medios de atención con los que cuenta EL INDERHUILA Huila para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción; especialmente el link dispuesto para tal fin en la página web del INDERHUILA.
- Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano y actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Cumplir las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, con relación a la información que debe estar publicada en la página web institucional.
- Fomentar el uso de los buzones de sugerencias para garantizar el cumplimiento de apertura y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presentan a través de los buzones de sugerencia ubicados en la Entidad, dentro de los términos establecidos para tal fin.

**Esperanza Patricia Ausique Ramírez.**  
Asesora de Control Interno

Original firmado

*Carrera 18 Calle 17 esquina Unidad Deportiva-Sede Administrativa  
Despacho 875 04 31- 875 04 23 – 875 04 39 – Fax: 875 51 96  
Neiva-Huila*