

**INFORME SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE  
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER  
SEMESTRE 2020**

**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 2020**

**Doctor  
JORGE GARCIA QUIROCA  
Director  
INDERHUILA**

## INTRODUCCION

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el INDERHUILA, en el periodo comprendido entre 01 julio al 31 de diciembre de 2020.

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 2020, como la principal fuente de interacción entre la Administración y sus usuarios.

## **OBJETIVO**




Realizar seguimiento y evaluación al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), que se interponen ante la entidad con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

## **ALCANCE**

El seguimiento y evaluación se realizó a la recepción, radicación, direccionamiento, respuesta y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), interpuestas ante el INDERHUILA. En cumplimiento de los términos establecidos para su trámite por parte de las dependencias institucionales involucradas en su atención y que deben estar enmarcados en los términos de las normas legales; en lo correspondiente al segundo semestre de 2020.

## **METODOLOGIA**

Para la elaboración del presente informe, la Oficina Asesora de Control Interno tiene como fuentes principales de averiguación, el reporte presentado por la contratista encargada de la secretaría del INDERHUILA y los registros de la ventanilla única de radicación de correspondencia y pagina web de la entidad.

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




### 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.



Se puede observar en la gráfica anterior que se recibieron en físico 358, correspondiente a un 46.4%, correo electrónico 390 correspondiente a un 50.6%, página web 22, correspondientes al 2.9% y por atención telefónica 1 correspondiente al 1%.




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 30 de diciembre de 2020, el INDERHUILA recibió 771 comunicaciones, así;



Como se puede observar en la gráfica anterior, de las setecientas setenta y una (771) PQRSD reportadas por la Secretaría como recibidas y gestionadas en el segundo semestre del 2020, 177 fueron peticiones, 1 denuncia, 3 agradecimientos, 23 requerimientos, 2 tutelas, 2 reposiciones, 147 proyectos y 416 otras.




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

Tiempos de Respuesta					
Tipo de comunicado	Contestadas (Dentro del término)	Contestadas (Fuera del término)	Sin responder (Dentro del término)	Sin responder (Fuera del término)	Total
<b>PQRSD</b>	141	24	10	2	177
<b>Requerimientos</b>	21	2	0	0	23
<b>Tutelas</b>	2	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	164	26	10	2	202

Contetadas dentro del término 164, de las cuales PQRSD 141, requerimientos 21 y 2 tutelas, fuera de término PQRSD 24, 2 requerimientos para un total de 26

### 6.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La Entidad, tiene establecido el proceso de recepción y distribución de la correspondencia externa, incluyendo la página web de la entidad, para el tratamiento de las comunicaciones oficiales y PQRSD. Y se puede observar que la oficina de radicación cumple con lo establecido para las entidades públicas, al mantener una ventanilla única para todas las comunicaciones de la entidad.
2. Se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQRSD,
3. Se hace necesario que las áreas lleven a cabo estrategias, para que las respuestas se entregue oportunamente, teniendo en cuenta el tiempo que se lleva desde la radicación hasta cuando se traslada a la dependencia.

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 dirección..

Es importante mantener el cumplimiento 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.

## RECOMENDACIONES

- Seguir 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,

*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>		

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