

**INFORME SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER
SEMESTRE 2021**

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 enero
a 30 de junio de 2021**

**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 enero a 30 de junio de 2021, 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 01 enero a junio 30 de 2021.

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 del INDERHUILA y los registros de la ventanilla única de radicación de correspondencia y pagina web de la entidad.

FORMATO		
 INDERHUILA	COMUNICACIÓN EXTERNA	 

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.

ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

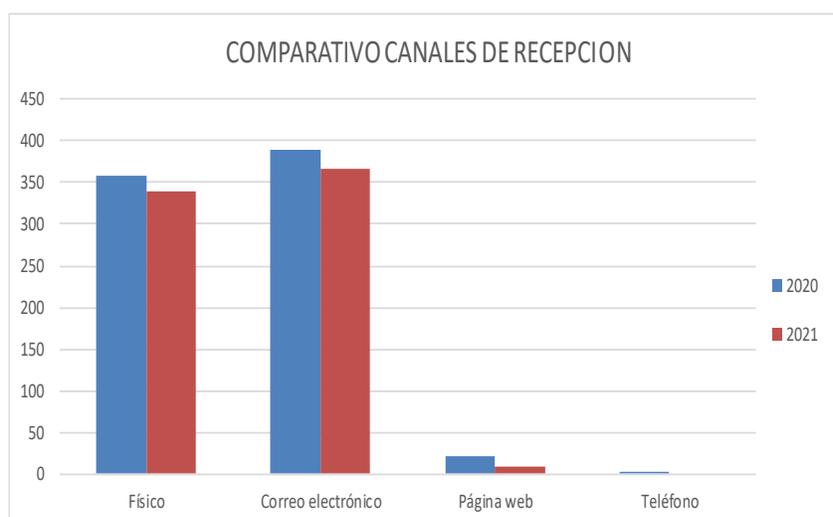
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS;

Se puede observar en la gráfica anterior que se recibieron en físico, peticiones para el 2020, 176 y para el 2021 299; en cuanto a denuncias en el 2020 se recibieron 1 y para el 2021 no se recibió ninguna; en cuanto a Agradecimientos en el 2020 se recibieron 3 y en el 2021 ninguno; así mismo en cuanto a requerimientos se recibieron 23 en los 2 años; en cuanto a tutelas se recibieron 2 en el 2020 y 1 en el 2021; en cuanto a recursos de reposición en el año 2020 se recibieron 2 y en el año 2021 no se recibió ninguno; en el año 2020 se tenía un ítem exclusivo para proyectos donde se recibieron 147 y en el 2021 no se recibió ninguno, y por último en otros se recibieron en el 2020 771 y en el 2021 716.

FORMATO			
 INDERHUILA	COMUNICACIÓN EXTERNA		
			

CANALES DE RECEPCION DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Canales de Recepción de		
Canal	2020	2021
Físico	358	340
Correo electrónico	390	367
Página web	22	9
Teléfono	1	0



En cuanto a los canales de recepción se pudo evidenciar para el año 2020 en físico se recibieron 358 y en el 2021 340, por correo electrónico en el 2020 390 y en el 2021 367 por página web se recibieron para el 2020 22 y en el 2021 9, por ultimo por teléfono se recibió 1 por teléfono y en el 2021 ninguna.

Tiempos de Respuesta										
	Contestadas (Dentro)		Contestadas (Fuera término)		Sin responder (Dentro del término)		Sin responder (Fuera del término)		TOTAL 2020	TOTAL 2021
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021		
PQRSD	141	260	24	9	10	25	2	5	177	299
Requerimientos	21	22	2	1	0	0	0	0	23	23
Tutelas	2	1	0	0	0	0	0	0	2	1
TOTAL	283	164	10	26	25	10	2	5	202	323

En cuenta a tiempos de Respuesta; se puede observar que se contestaron dentro

FORMATO		
 INDERHUILA	COMUNICACIÓN EXTERNA	 

del término 283 y en el 2021, 164; fuera del termino en el 2020, 25 y en el 2021, 10; sin responder fuera del término en el 2020, 2 y en el 2021 5.

CONCLUSIONES

La información se genera a partir de la secretaría del despacho la dirección.

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

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

- 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.
- Seguir el procedimiento 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.

*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		
 INDERHUILA	COMUNICACIÓN EXTERNA	 

- 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.
- 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