

**INFORME SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE  
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO  
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 junio y  
31 de diciembre 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 2021.

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 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, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), 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, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), 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 2021.

## **METODOLOGIA**

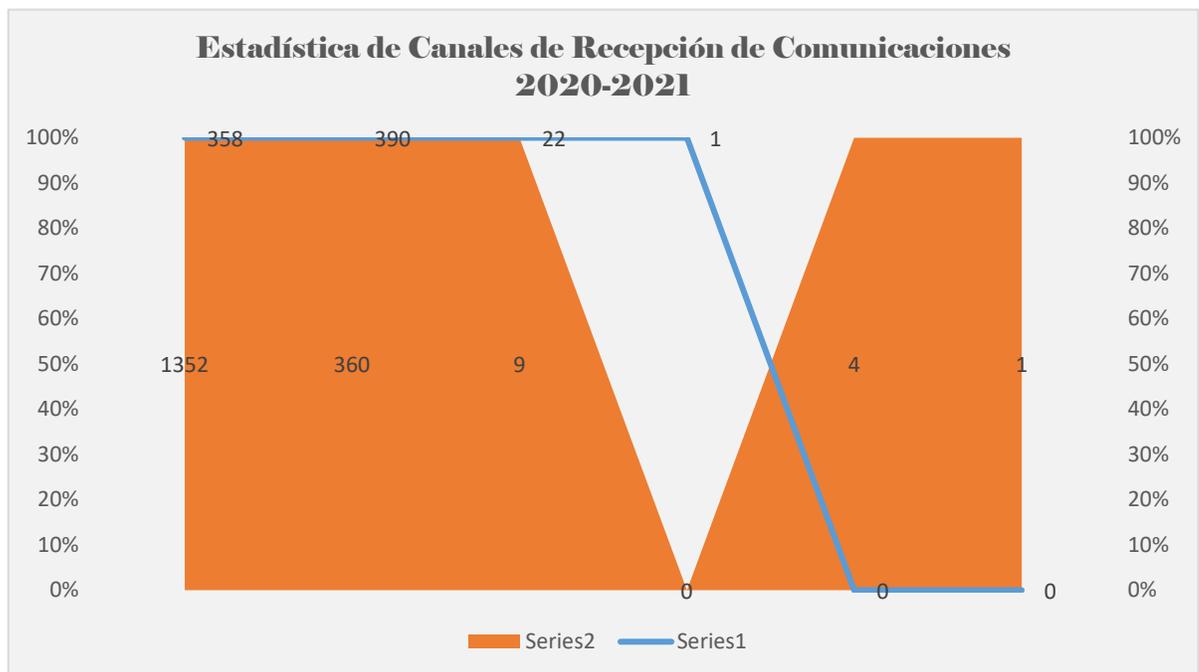
Para la elaboración del presente informe, la Oficina Asesora de Control Interno tiene como fuentes principales de averiguación, el reporte presentado por la contratista encargada de la secretaría del INDERHUILA y los registros de la ventanilla única de radicación de correspondencia y pagina web de la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

| FORMATO   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
| <br><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.



| FORMATO   |                             |   |   |
|---|-----------------------------|---|---|
| <br><b>INDERHUILA</b> | <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b> |  |  |

Como se puede observar en la gráfica anterior en el segundo semestre del año 2021, comparado con el año 2020, se tiene la siguiente estadística;

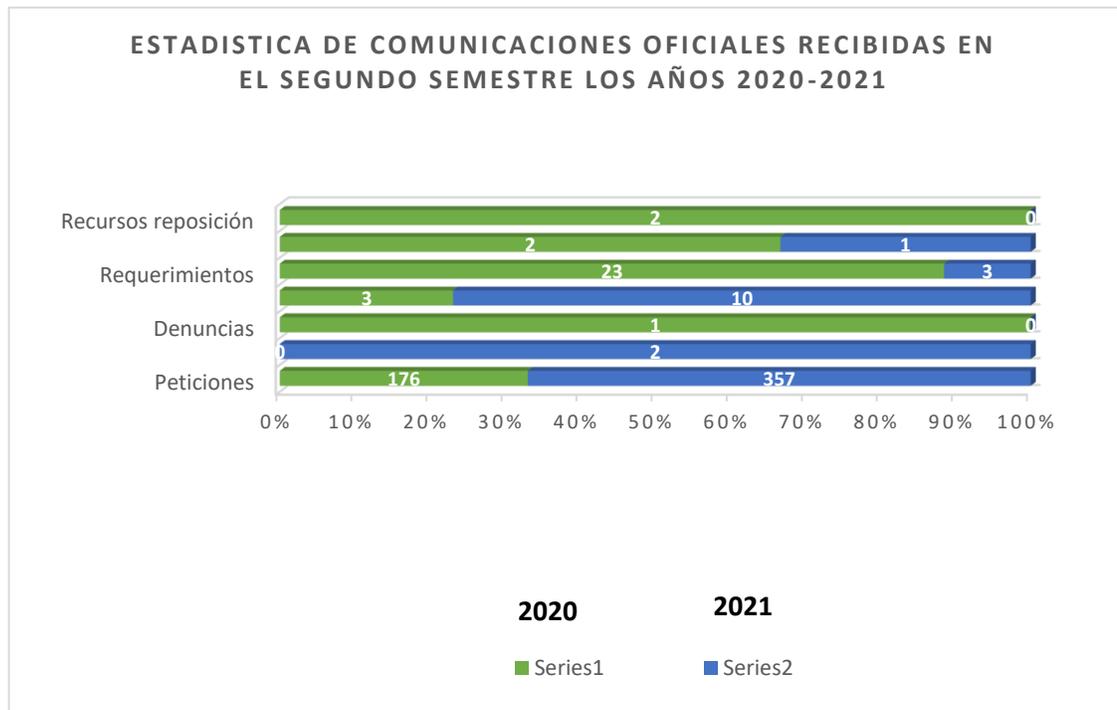
| Estadística los Canales de Recepción de Comunicaciones del segundo semestre de los años 2020 y 2021 |            |             |            |             |
|---|------------|-------------|------------|-------------|
| Canal   | 2020       | 2021        | Variación  | %           |
| <b>Físico</b>   | 358        | 1352        | 994        | 378%        |
| <b>Correo electrónico</b>   | 390        | 360         | (30)       | -92%        |
| <b>Página web</b>   | 22         | 9           | (13)       | -41%        |
| <b>Teléfono</b>   | 1          | 0           | (1)        | 0%          |
| <b>Formulario</b>   |            | 4           | 4          | 400%        |
| <b>Verbal</b>   |            | 1           | 1          | 100%        |
| <b>Total</b>  | <b>771</b> | <b>1725</b> | <b>954</b> | <b>224%</b> |

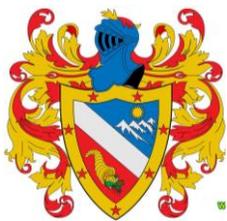
De igual manera se evidencia que en el año 2021 se recibieron en total 1.725 comunicaciones en el segundo semestre y en el año 2020, 771, con una variación total de 954 equivalentes al 224%; en cuanto a las comunicaciones recibidas en físico, en el año 2021 se recibieron 1.352 y en el año 2020, 358, con una variación de menos 30 equivalente al -92%; en cuanto a la página web se recibieron en el año 2021, 9 y en el año 2020, 22, con una variación de -13 equivalente al -41%, en cuanto a comunicaciones recibidas telefónicamente en el año 2021 no se recibió ninguna y en el año 2020, 1; De acuerdo al nuevo formulario implementado en el año 2021 se recibieron 4 y por último verbalmente se recibió 1, en el año 2021.

| FORMATO   |                             |   |   |
|---|-----------------------------|---|---|
| <br><b>INDERHUILA</b> | <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b> |  |  |

## ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En cuanto a la estadística de comunicaciones oficiales recibidas en el año 2021 1.726 y en el año 2020, 771, con una variación de 955, equivalente al 224%, se puede observar en la siguiente gráfica y cuadro lo siguiente.



| FORMATO   |                             |   |   |
|---|-----------------------------|---|---|
| <br><b>INDERHUILA</b> | <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b> |  |  |

| Estadística de Comunicaciones Oficiales Recibidas |            |             |            |             |
|---|------------|-------------|------------|-------------|
| Tipo de Comunicación                              | 2020       | 2021        | Variación  | %           |
| Peticiones  | 176        | 357         | 181        | 203%        |
| Quejas  | 0          | 2           | 2          | 200%        |
| Denuncias   | 1          | 0           | - 1        | 0%          |
| Agradecimientos                                   | 3          | 10          | 7          | 333%        |
| Requerimientos                                    | 23         | 3           | - 20       | -13%        |
| Tutelas   | 2          | 1           | - 1        | -50%        |
| Recursos reposición                               | 2          | 0           | - 2        | 0%          |
| <b>Total</b>                                      | <b>771</b> | <b>1726</b> | <b>955</b> | <b>224%</b> |

En cuanto a Peticiones para el año 2021 se recibieron 357 y para el 2020 176, con un variación de 181, correspondiente al 203%, en cuanto a quejas para el año 2021 se recibieron 2 y en el 2020 no se recibió ninguna, en cuanto a denuncias para el año 2021 no se recibió ninguna y en el 2020 1; en cuanto a agradecimientos para el año 2021 se recibieron 10 y en el año 2020 3 con un incremento de 7, equivalente al 333%; en requerimientos para el año 2021 se recibieron 3 y para el 2020 23 con un decrecimiento de -20, equivalente al -13%; en cuanto a tutelas se recibió 1 en el año 2021 y 2 en el año 2020 y por último en lo que se refiere a recursos de reposición en el 2021 no se recibió ninguna y en el 2020 se recibieron 2.

#### **ESTADÍSTICA DE PQRSDF CONTESTADAS, SIN CONTESTAR DENTRO DEL TÉRMINO Y FUERA DEL TÉRMINO SEGUNDO SEMESTRE DE LOS AÑOS 2020-2021.**

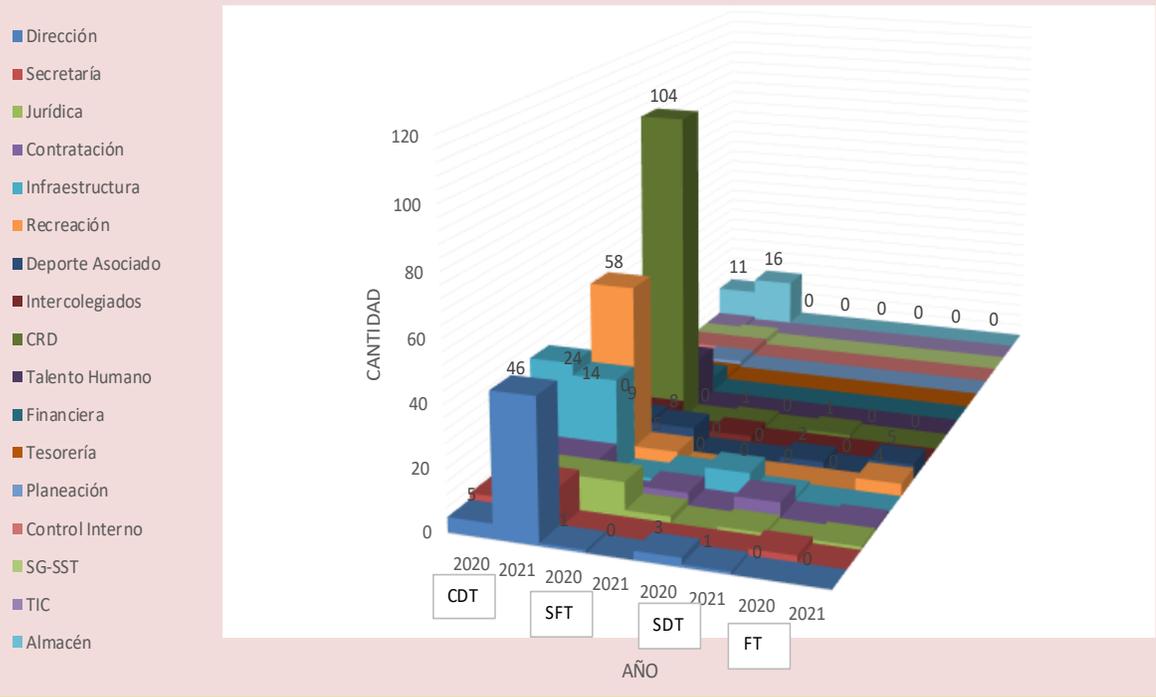
En referencia a la estadística de las PQRSDF, contestadas, sin contestar dentro del término y fuera del término, se presenta la siguiente gráfica y cuadro comparativo de los años 2020 y 2021.



COMUNICACIÓN EXTERNA



Estadística de PQRSDF Contestadas - Sin Contestar



| FORMATO   |                             |   |   |
|---|-----------------------------|---|---|
| <br><b>INDERHUILA</b> | <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b> |  |  |

| Área             | Estadística de PQRSD Contestadas - Sin contestar |            |                   |           |                    |           |                   |           |
|------------------|--|------------|-------------------|-----------|--------------------|-----------|-------------------|-----------|
|                  | Dentro del término                               |            | Fuera del término |           | Dentro del término |           | Fuera del término |           |
|                  | 2020   | 2021       | 2020              | 2021      | 2020               | 2021      | 2020              | 2021      |
| Dirección        | 5  | 46         | 1                 | 0         | 3                  | 1         | 0                 | 0         |
| Secretaría       | 7  | 13         | 0                 | 0         | 0                  | 0         | 2                 | 0         |
| Jurídica         | 34   | 11         | 11                | 2         | 0                  | 1         | 0                 | 1         |
| Contratación     | 11   | 11         | 0                 | 4         | 0                  | 5         | 0                 | 1         |
| Infraestructura  | 36   | 32         | 1                 | 4         | 7                  | 1         | 0                 | 0         |
| Recreación       | 24   | 58         | 5                 | 0         | 0                  | 0         | 0                 | 4         |
| Deporte Asociado | 14   | 9          | 8                 | 0         | 0                  | 2         | 0                 | 5         |
| Intercolegiados  | 7  | 6          | 0                 | 2         | 0                  | 0         | 0                 | 0         |
| CRD              | 0  | 104        | 0                 | 1         | 0                  | 1         | 0                 | 0         |
| Talento Humano   | 0  | 16         | 0                 | 0         | 0                  | 0         | 0                 | 0         |
| Financiera       | 10   | 5          | 0                 | 0         | 0                  | 0         | 0                 | 0         |
| Tesorería        | 0  | 1          | 0                 | 0         | 0                  | 0         | 0                 | 0         |
| Planeación       | 1  | 2          | 0                 | 0         | 0                  | 0         | 0                 | 0         |
| Control Interno  | 2  | 2          | 0                 | 0         | 0                  | 0         | 0                 | 0         |
| SG-SST           | 1  | 2          | 0                 | 0         | 0                  | 0         | 0                 | 0         |
| TIC              | 1  | 0          | 0                 | 0         | 0                  | 0         | 0                 | 0         |
| Almacén          | 11   | 16         | 0                 | 0         | 0                  | 0         | 0                 | 0         |
| <b>TOTAL</b>     | <b>164</b>                                       | <b>334</b> | <b>26</b>         | <b>13</b> | <b>10</b>          | <b>11</b> | <b>2</b>          | <b>11</b> |

Contestadas 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 la respuesta se entregue oportunamente, teniendo en cuenta el tiempo que se lleva desde la radicación hasta cuando se traslada a la dependencia.

| FORMATO   |                             |   |   |
|---|-----------------------------|---|---|
| <br><b>INDERHUILA</b> | <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b> |  |  |

## CONCLUSIONES

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.

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.

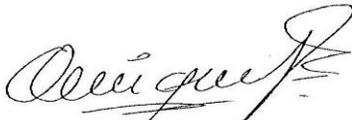
## RECOMENDACIONES

- 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, reclamos y denuncias de actos de corrupción; especialmente el link

| FORMATO   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
| <br><b>INDERHUILA</b> | <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b> |   |

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