

FORMATO		
 <p>INDERHUILA</p>	<p>COMUNICACIÓN EXTERNA</p>	 

**INFORME SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE  
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO  
SEMESTRE 2022**

**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 2022**

**Doctor  
JORGE GARCIA QUIROCA  
Director  
INDERHUILA**

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

## 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 enero al 30 de junio de 2022.

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 y el 30 de junio de 2022, 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.

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

### **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 2022.

### **METODOLOGIA**

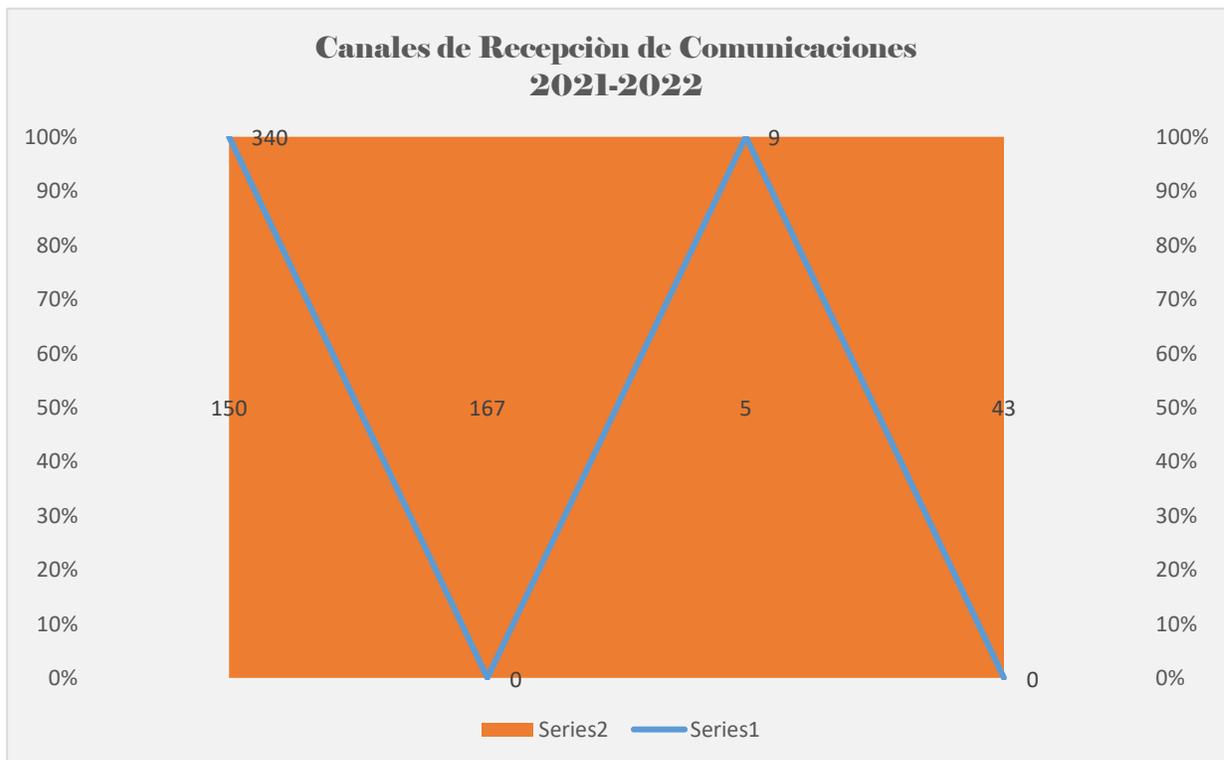
Para la elaboración del presente informe, la Oficina Asesora de Control Interno tiene como fuentes principales de averiguación, el reporte presentado por la contratista encargada de la secretaría del INDERHUILA y los registros de la ventanilla única de radicación de correspondencia y pagina web de la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



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

Como se puede observar en la gráfica anterior en el primer semestre del año 2021, comparado con el año 2022, se tiene la siguiente estadística;

<b>Estadística los Canales de Recepción de Comunicaciones del primer semestre de los años 2021 y 2022</b>			
Canal	2021	2022	Variación
<b>Físico</b>	340	150	(190)
<b>Correo electrónico</b>		167	167
<b>Página web</b>	9	5	(4)
<b>Formulario</b>		43	43
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>365</b>	<b>16</b>

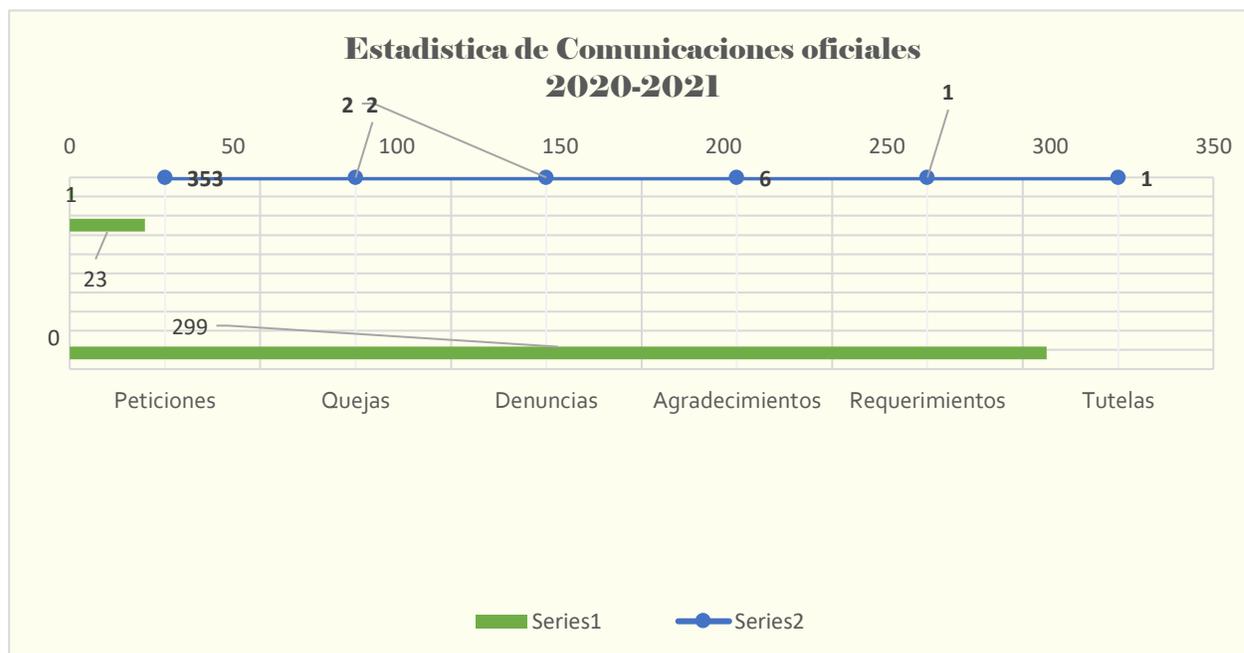
De igual manera se evidencia que en el año 2021 se recepcionaron en total 349 comunicaciones en el primer semestre y en el año 2022, 365, con una variación total de 16; en cuanto a las comunicaciones recibidas en físico, en el año 2021 se recibieron 342 y en el año 2022, 150, con una variación de menos 190 equivalente en cuanto a correo electrónico se recibieron en el 2021, 0 y para el año 2022 se recibieron 167; la página web se recibieron en el año 2021, 9 y en el año 2022 ,5; De acuerdo al nuevo formulario implementado en el año 2021 se recepcionaron 0 y para el año 2022 se recibieron 43.

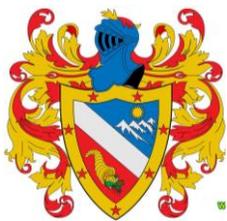
FORMATO			
 <b>INDERHUILA</b>	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>		

## ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En cuanto a la estadística de comunicaciones oficiales recibidas en el año 2021 323 y en el año 2022, 365, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica y cuadro lo siguiente.

De acuerdo a la gráfica anterior se puede observar que en el primer semestre se recibieron en total de comunicaciones recibidas para el año 2021, 323 y para el año 2022, 365; como se puede verificar en el siguiente cuadro.



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

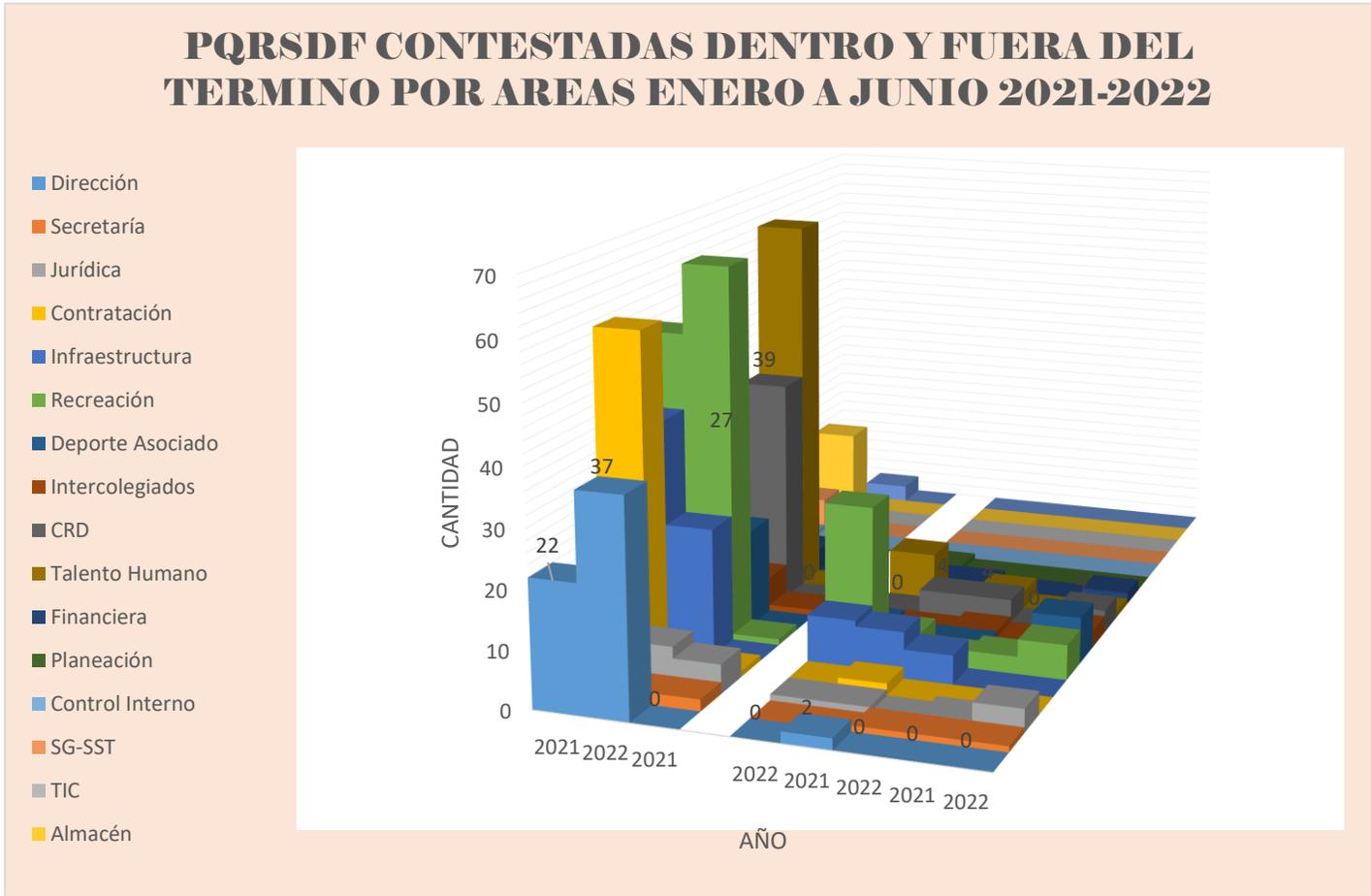
Cantidad de Comunicaciones Oficiales Recibidas		
Tipo de Comunicación	2021	2022
<b>Peticiones</b>	299	353
<b>Quejas</b>	0	2
<b>Denuncias</b>		2
<b>Agradecimientos</b>		6
<b>Requerimientos</b>	23	1
<b>Tutelas</b>	1	1
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>365</b>

En cuanto a Peticiones para el año 2021 se recibieron 299 y para el 2022, 353, en cuanto a quejas para el año 2021 no se recibieron y en el 2022 se recibieron 2 , en cuanto a denuncias para el año 2021 no se recibió ninguna y en el 2022, 2; en cuanto a agradecimientos para el año 2021 no se recibieron y en el año 2022, 6, en cuanto a requerimientos para el año 2021 se recibieron 23 y para el 2022, 1; en cuanto a tutelas se recibió 1 en el año 2021 y 1 en el año 2022.

### **ESTADISTICA DE PQRSDF CONTESTADAS, SIN CONTESTAR DENTRO DEL TERMINO Y FUERA DEL TERMINO SEGUNDO SEMESTRE DE LOS AÑOS 2021-2022.**

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 2021 y 2022, por áreas;

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



Como se puede observar en el anterior grafico vemos por área como fue el comportamiento de las PQRSDF, contestadas.

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

Área	PQRS Contestadas		PQRS Sin contestar						
	Dentro del término		Fuera del término			Dentro del término		Fuera del término	
	2021	2022	2021		2022	2021	2022	2021	2022
Dirección	22	37	0		0	2	0	0	0
Secretaría	0	2	2		0	0	1	1	1
Jurídica	28	7	5		1	1	0	1	4
Contratación	57	1	1		1	2	0	0	0
Infraestructura	40	22	0		9	8	5	0	0
Recreación	53	65	1		26	5	2	3	6
Deporte Asociado	19	17	0		3	1	1	0	8
Intercolegiados	6	6	1		0	0	1	0	3
CRD	27	39	0		0	4	4	0	4
Talento Humano	0	66	0		8	1	3	0	1
Financiera	7	4	0		1	1	0	0	2
Planeación	2	0	0		1	0	0	0	0
Control Interno	1	0	0		0	0	0	0	0
SG-SST	6	0	0		0	0	0	0	0
TIC	0	0	0		0	0	0	0	0
Almacén	15	0	0		0	0	0	0	0
Tesorería	0	3	0		0	0	0	0	0

En el Anterior cuadro se puede verificar por área las PQRSDF, contestadas dentro del término y fuera del término de igual manera sin contestar dentro del término y fuera del término.

### 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 PQRSDF. 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 PQRSDF,
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		
 <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.

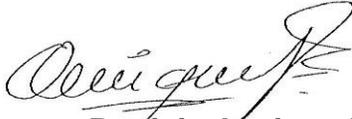
## RECOMENDACIONES

- Cumplir las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, con relación a la información que debe estar publicada en la página web institucional.
- Seguir el procedimiento 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			
 <p>INDERHUILA</p>	<p>COMUNICACIÓN EXTERNA</p>		

dispuesto para tal fin en la página web del INDERHUILA.

- Implementar los Indicadores de Peticiones quejas y Reclamos
- Implementar los Riesgos de Peticiones Quejas y Reclamos

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

Original firmado