

**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 julio y  
31 de diciembre de 2022**

**Doctor  
MAURO SAUL SANCHEZ ZAMBRANO  
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 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 junio y el 31 de diciembre 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.

## **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 los registros de la ventanilla única, radicación de correspondencia y pagina web del INDERHUILA.

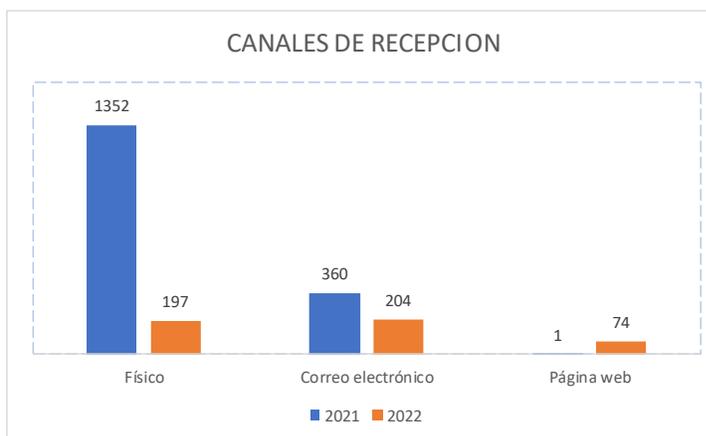
FORMATO			
 <b>INDERHUILA</b>	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>		

## 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.

CANALES DE RECEPCIÓN		
CANAL	2021	2022
Físico	1352	197
Correo electrónico	360	204
Página web	1	74
<b>Total</b>	<b>1713</b>	<b>475</b>



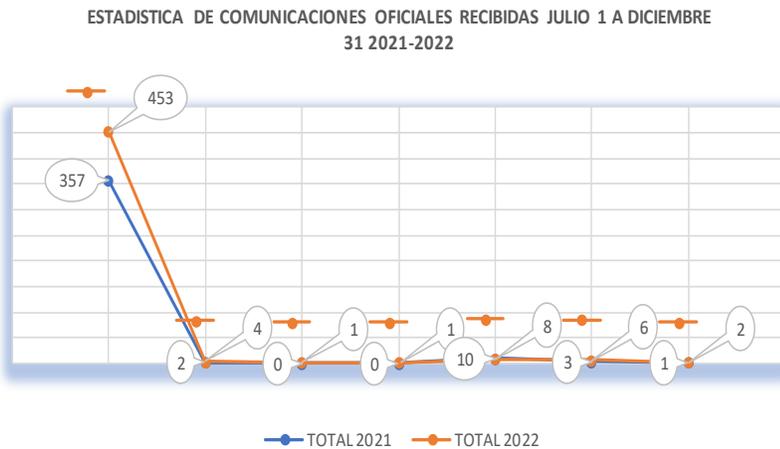
Como se puede observar en la gráfica anterior en el segundo semestre del año 2022, comparado con el año 2021, se tiene la siguiente estadística; se observa que en el año 2022 se recepcionaron en total 475 comunicaciones en el segundo semestre y en el año 2021, 1.713, en cuanto a las comunicaciones recibidas en físico, en el año 2022 se recibieron 197 y en el año 2021, 1.352; en cuanto a la página web se recibieron en el año 2022, 74 y en el año 2021, 1; lo que se puede concluir que la comunidad en general están utilizando los medios tecnológicos con más frecuencia.

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 373 y en el año 2022, 475. Como se puede observar en el siguiente cuadro y gráfica:

COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS		
TIPO DE COMUNICACIÓN	TOTAL 2021	TOTAL 2022
Peticiones	357	453
Quejas	2	4
Reclamos	0	1
Denuncias	0	1
Agradecimientos	10	8
Requerimientos	3	6
Tutelas	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>475</b>



En cuanto a Peticiones para el año 2022 se recibieron 357 y para el 2020 176, con una variación de 181, correspondiente al 203%, en cuanto a quejas para el año 2022 se recibieron 2 y en el 2020 no se recibió ninguna, en cuanto a denuncias para el año 2022 no se recibió ninguna y en el 2020 1; en cuanto a agradecimientos para el año 2022 se recibieron 10 y en el año 2020 3 con un incremento de 7, equivalente al 333%; en requerimientos para el año 2022 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 2022 y 2 en el año 2020 y por último en lo que se refiere a recursos de reposición en el 2022 no se recibió ninguna y en el 2020 se recibieron 2.

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

## ESTADISTICA DE PQRSDF CONTESTADAS, SIN CONTESTAR DENTRO DEL TERMINO Y FUERA DEL TERMINO SEGUNDO SEMESTRE DELOS AÑOS 2010-2022.

En referencia a la estadística de las PQRSDF, contestadas y fuera del término se presenta la siguiente gráfica y cuadro comparativo de los años 2021 y 2022.

CONTESTADAS				
Tipo de comunicado	Dentro del término 2021	Dentro del término 2022	Fuera del término 2021	Fuera del término 2022
PQRSDF	334	306	13	120
Requerim	3	3	0	2
Tutelas	1	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>311</b>	<b>13</b>	<b>122</b>



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

En el siguiente cuadro podremos observar el comportamiento de las PQRDF, por procesos y dependencias del INDERHUILA.

Código	Área	Total de PQRSDF Recibidas	PQRS CONTESTADAS		PQRS SIN CONTESTAR	
			Dentro del término	Fuera del término	Dentro del término	Fuera del término
3	Dirección	38	37	1	0	0
4	Jurídica	18	8	5	1	4
6	Contratación	5	0	0	1	4
7	Infraestructura	48	23	25	0	0
17	Bienes y Servicios	121	79	42	0	0
17	Recreación	68	54	14	0	0
9	Fomento y Liderazgo Deportivo	33	13	9	1	10
20	Intercolegiados	13	9	4	0	0
21	CRD	32	25	7	0	0
12	Talento Humano	74	48	7	19	0
5	Financiera	19	14	5	0	0
8	Tesorería	0	0	0	0	0
14	Planeación	3	3	0	0	0
10	Control Interno	0	0	0	0	0
19	SG-SST	1	1	0	0	0
15	TIC	0	0	0	0	0
18	Secretaría	2	0	0	1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>475</b>	<b>314</b>	<b>119</b>	<b>23</b>	<b>19</b>

### 6.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se hace necesario que las áreas lleven a cabo estrategias, para que la respuesta se entregue oportunamente, teniendo en cuenta el tiempo desde la radicación hasta cuando se traslada a la dependencia.

*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>		

2. 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, 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.
3. Se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQRSDF,

### 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 desde la contratista que lidera la recepción y control de las PQRSDF.

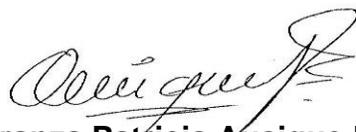
Es importante mantener el cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente (art. 14° Ley 1437 de 2011), expone a los funcionarios responsables a sanciones disciplinarias por la autoridad competente y la Entidad podría enfrentar procesos judiciales de aquellos ciudadanos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

### RECOMENDACIONES

- Responder en los tiempos establecidos las PQRDF.
- Cumplir las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, con relación a la información que debe estar publicada en la página web institucional.

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

- Seguir el procedimiento de Peticiones Quejas y Reclamos
- Realizar el seguimiento a los Riesgos de Peticiones quejas y Reclamos
- Realizar el seguimiento a los Indicadores de Peticiones quejas y Reclamos
- Implementar los Riesgos de las TIC de Peticiones Quejas y Reclamos
- Gestionar un aplicativo, 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 PQRSDF 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.



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