

FORMATO		
 INDERHUILA	COMUNICACIÓN EXTERNA	 

**INFORME SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER
SEMESTRE 2023**

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 2023**

**Doctora
MIGDONIA PATIÑO ARIAS
Directora
INDERHUILA**

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

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 2023.

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 2023, 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>COMUNICACIÓN EXTERNA</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 primer semestre de 2023.

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			
 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.

Tipo de Comunicación	2022	2023	Variación
Peticiones	276	398	144%
Solicitud Información	14	16	114%
Solicitud certificación	63	80	127%
Quejas	2	8	400%
Denuncias	2	2	100%
Agradecimientos	6	4	67%
Tutelas	2	1	50%
Total	365	509	

FORMATO		
 INDERHUILA	COMUNICACIÓN EXTERNA	 

Como se puede observar en la gráfica anterior en el primer semestre del año 2022, comparado con el año 2023, se tiene la siguiente estadística;

Cantidad de Comunicaciones Oficiales Recibidas		
Tipo de Comunicación	2022	2023
Peticiones	276	398
Solicitud Información	14	16
Solicitud certificación	63	80
Quejas	2	8
Denuncias	2	2
Agradecimientos	6	4
Tutelas	2	1
Total	365	509

De igual manera se evidencia que en el año 2023 se recibieron en total 509 comunicaciones en el primer semestre y en el año 2022, 365, con una variación total de 144; en cuanto a las comunicaciones recibidas en físico, en el año 2023 se recibieron 165 y en el año 2022, 150, con una variación de 15, en cuanto a correo electrónico se recibieron en el 2023, 172 y para el año 2022 se recibieron 167; la página web se recibieron en el año 2022, 5 y en el año 2023, formulario implementado en el año 2022 se recepcionarán 43 y para el año 2023 se recibieron 14.



FORMATO		
 INDERHUILA	COMUNICACIÓN EXTERNA	 

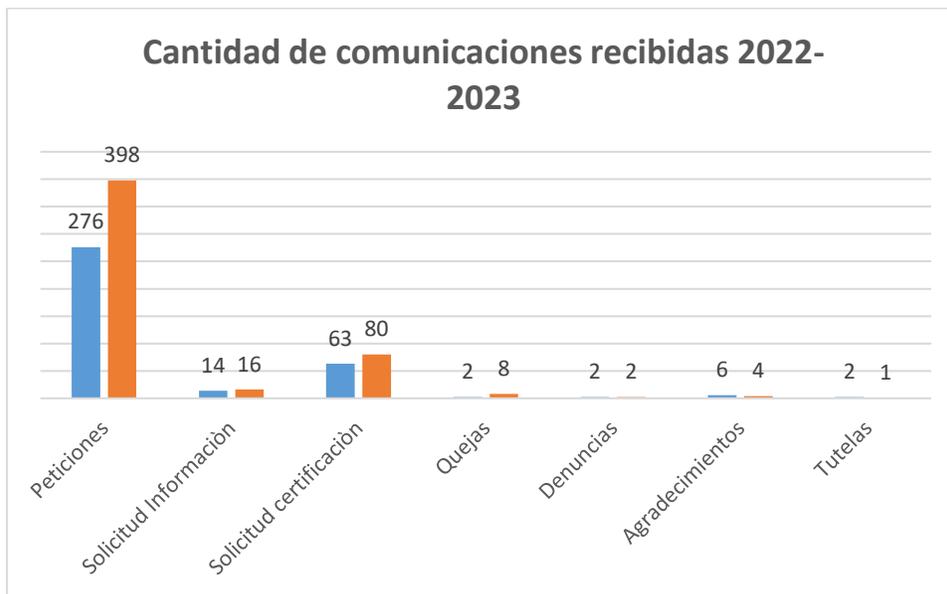
ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En cuanto a la estadística de comunicaciones oficiales recibidas en el año 2022 365 y en el año 2023, 509, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica y cuadro lo siguiente.

Cantidad de Comunicaciones Oficiales Recibidas		
Tipo de Comunicación	2022	2023
Peticiones	276	398
Solicitud Información	14	16
Solicitud certificación	63	80
Quejas	2	8
Denuncias	2	2
Agradecimientos	6	4
Tutelas	2	1
Total	365	509

De acuerdo a la gráfica anterior se puede observar que en el primer semestre se recibieron en total de comunicaciones recibidas para el año 2022, 365 y para el año 2023, 509; como se puede verificar en el siguiente cuadro.

FORMATO		
 INDERHUILA	COMUNICACIÓN EXTERNA	 



En cuanto a Peticiones para el año 2022 se recibieron 276 y para el 2023, 398, en cuanto a solicitud de información para el año 2022, 14 y para el año 2023, 16; en cuanto a certificaciones para el año 2022, 63; para el año 2023, 80; quejas para el año 2022, 2; y en el 2023 se recibieron 8, en cuanto a denuncias para el año 2022, 2 y en el 2023, 2; en cuanto a agradecimientos para el año 2022, 6 y en el año 2023, 4; en cuanto a tutelas se recibió 2 en el año 2022 y 1 en el año 2023.

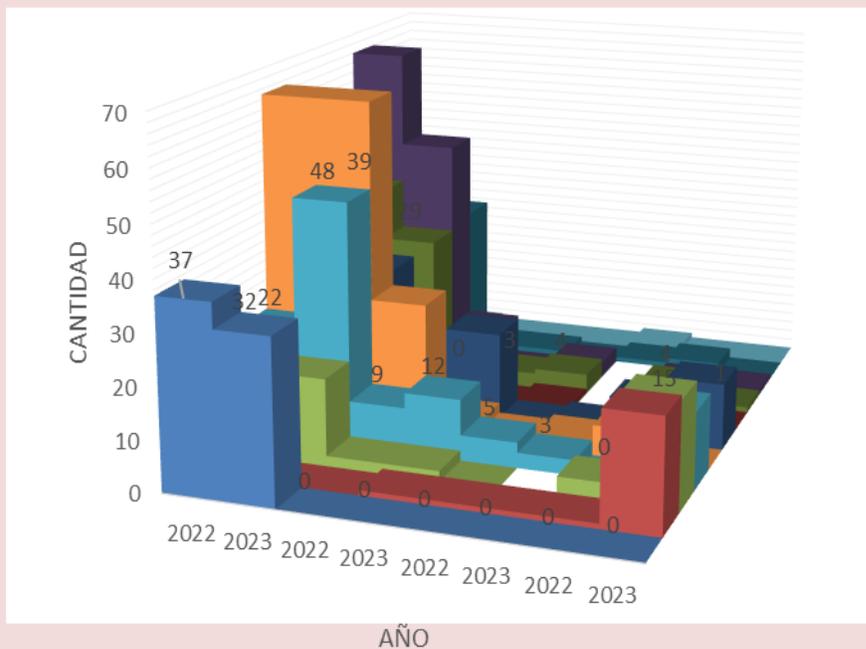
FORMATO			
 INDERHUILA	COMUNICACIÓN EXTERNA		

ESTADISTICA DE PQRSDF CONTESTADAS, SIN CONTESTAR DENTRO DEL TERMINO Y FUERA DEL TERMINO SEGUNDO SEMESTRE DELOS AÑOS 2022-2023.

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 2022 y 2023, por áreas;

PQRSDF CONTESTADAS DENTRO Y FUERA DEL TERMINO POR AREAS ENERO A JUNIO 2022-2023

- Dirección
- Secretaría
- Jurídica y Contratación
- Infraestructura
- Fomento al Desarrollo Social
- Fomento Liderazgo Deportivo
- Intercolegiados
- CRD
- Talento Humano
- Financiera
- Tesoreía



FORMATO			
 INDERHUILA	COMUNICACIÓN EXTERNA		

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

Área	PQRS Contestadas		PQRS Sin contestar					
	Dentro del término		Fuera del término		Dentro del término		Fuera del término	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Dirección	37	32	0	0	0	0	0	0
Secretaría	2	0	0	1	1	1	1	22
Jurídica y Contratación	8	17	2	2	0		4	21
Infraestructura	22	48	9	12	5	3	0	15
Fomento al Desarrollo Social	65	65	26	4	2	3	6	0
Fomento Liderazgo Deportivo	17	29	3	18	1	2	8	13
Bienes y Servicios	96	80	0	1	0	0	0	0
Intercolegiados	6		0	0	1		3	0
CRD	39	29	0	3	4		4	1
Talento Humano	66	47	8	0	3		1	1
Financiera	4	30	1	1	0	1	2	0
Tesorería	3	1	0	0	0	1	0	0

En el Anterior cuadro se puede verificar por área las PQRSD, 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 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

FORMATO		
 INDERHUILA	COMUNICACIÓN EXTERNA	 

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

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 ventanilla única del INDERHUILA.

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

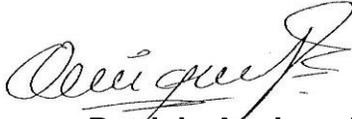
- Cumplir las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, con relación a la información que debe estar publicada en la página web institucional.
- Seguir el procedimiento de Peticiones Quejas y Reclamos
- Informar a los servidores públicos y contratistas el procedimiento dispuesto en caso de traslado 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

*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			
 <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