



INDERHUILA

FORMATO

CÓDIGO

GTH-PA-F-V1

VERSIÓN

1

FECHA

2020

INFORME DERECHOS DE AUTOR

Página 1 de 8

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

ESPERANZA PATRICIA AUSIQUE RAMIREZ
Asesora de Control Interno

Doctor
FELIPE VICTORIA BARRAGAN
Director
INDERHUILA

 INDERHUILA	FORMATO	CÓDIGO	GTH-PA-F-V1
	INFORME DERECHOS DE AUTOR	VERSIÓN	1
		FECHA	2020
		Página 2 de 8	

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 junio al 31 de diciembre 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 junio y el 31 de diciembre 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 Felicidades (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 Felicidades (PQRSDF), interpuestas ante el INDERHUILA. En cumplimiento de los términos establecidos para su trámite por parte de las dependencias institucionales

 INDERHUILA	FORMATO	CÓDIGO	GTH-PA-F-V1
	INFORME DERECHOS DE AUTOR	VERSIÓN	1
		FECHA	2020
		Página 3 de 8	

involucradas en su atención y que deben estar enmarcados en los términos de las normas legales; en lo correspondiente al segundo 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.

MECANISMOS DE ATENCIÓN AL USUARIO IMPLEMENTADOS POR LA ENTIDAD

El INDERHUILA se acerca a la ciudadanía a través de diversos canales de atención, con el objetivo de brindar un servicio oportuno y de calidad:

- Ventanilla Única.
- Buzones de sugerencias dispuestos en sitios estratégicos.
- Sección de Atención a la Ciudadanía a través de la página web institucional.
- Correo electrónico.
- Atención personal por parte de los servidores públicos y contratistas en asuntos de su competencia.
- Atención telefónica.

ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El siguiente cuadro y gráfico muestran un análisis comparativo de los canales de recepción de comunicaciones oficiales durante el segundo semestre de los años 2022 y 2023.

CANALES DE RECEPCIÓN COMUNICACIONES OFICIALES		
	2022	2023
Físico	197	241
Correo electrónico	204	287
Página web	74	61
Total	475	589



INDERHUILA

FORMATO

CÓDIGO

GTH-PA-F-V1

INFORME DERECHOS DE AUTOR

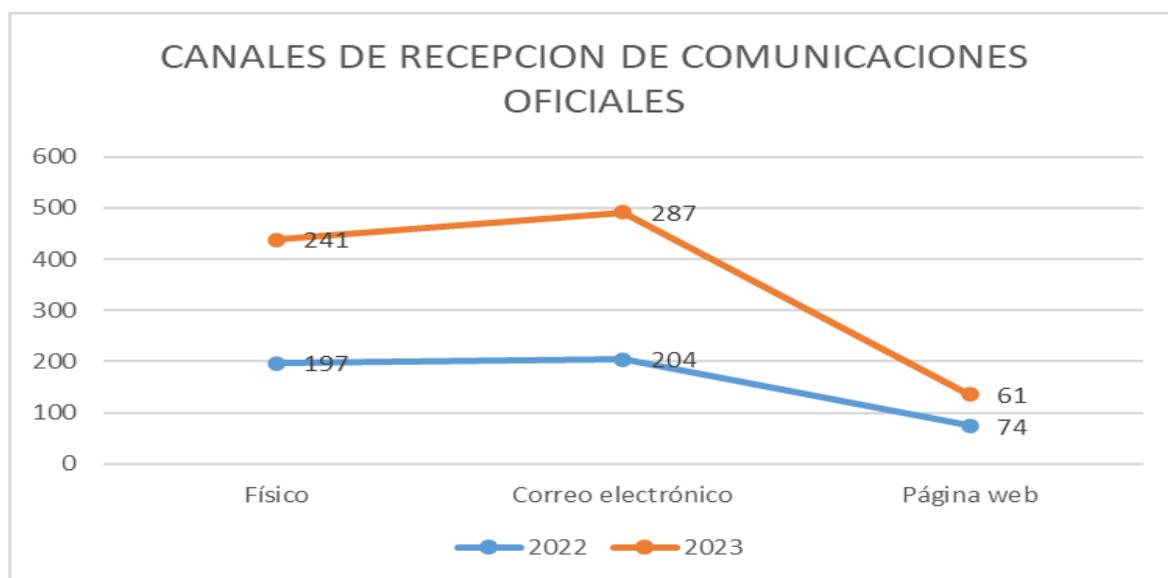
VERSIÓN

1

FECHA

2020

Página 4 de 8



A continuación, se presenta el análisis comparativo de los canales de recepción de comunicaciones oficiales durante el segundo semestre de los años 2022 y 2023:

CANTIDAD DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS			
TIPO DE COMUNICACIÓN	2022	2023	VARIACION
Peticiones	453	446	-7
Solicitud información	0	18	18
Solicitud certificación	0	92	92
Quejas	4	3	-1
Reclamos	1	0	-1
Denuncias	1	0	-1
Agradecimientos	8	4	-4
Requerimientos	6	18	12
Tutelas	2	8	6
TOTAL PQRSDA	475	589	114

 INDERHUILA	FORMATO				CÓDIGO	GTH-PA-F-V1		
	INFORME DERECHOS DE AUTOR				VERSIÓN	1		
					FECHA	2020		
					Página 5 de 8			

Observamos un crecimiento del 23.8% en el número de comunicaciones oficiales recepcionadas en el segundo semestre de 2023, con un total de 589 en comparación con las 475 del mismo período en 2022. Esta variación positiva representa un aumento de 114 comunicaciones.

El análisis del tipo de comunicaciones oficiales recepcionadas en el segundo semestre de 2023 revela que las peticiones siguen siendo el tipo más común, con un total de 446, seguido por los certificados (92) y las solicitudes de información (18).

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

El siguiente cuadro y gráfico comparan el cumplimiento de los términos de respuesta para las PQRSDF presentadas en el segundo semestre de los años 2022 y 2023, desagregadas por áreas;

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	35	8	1	1	0	0	0	0
Secretaría	0	13	2	2	0	6	1	0
Gestión Jurídica y Contratación	8	42	5	8	2	0	8	0
Gestión de Infraestructura Deportiva	27	78	28	44	0	2	0	0
Fomento al Desarrollo Social	143	60	71	31	0	1	3	0
Bienes y servicios	0	50	0	12	0	0	0	0
Fomento y Liderazgo Deportivo	16	36	23	41	1	1	8	0
CRD	32	25	0	4	0	0	0	0
Gestión de Talento Humano	68	53	8	25	19	2	0	0
Mejora Continua	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Financiera	15	27	5	4	0	0	0	0
Tesorería	1	4	0	3	0	0	0	0
Direccionamiento Estratégico y Planeación	3	0	1	0	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	1	0	0	0	0
SG-SST	1	0	0	0	0	0	0	0
Comunicaciones Estratégicas y TIC	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	349	396	144	176	22	12	20	0

En el cuadro y gráfico adjuntos se presenta una comparación del cumplimiento de los términos de respuesta para las PQRSDF radicadas durante el segundo semestre de 2022 y 2023, desglosando la información por áreas.



FORMATO

CÓDIGO

GTH-PA-F-V1

INFORME DERECHOS DE AUTOR

VERSIÓN

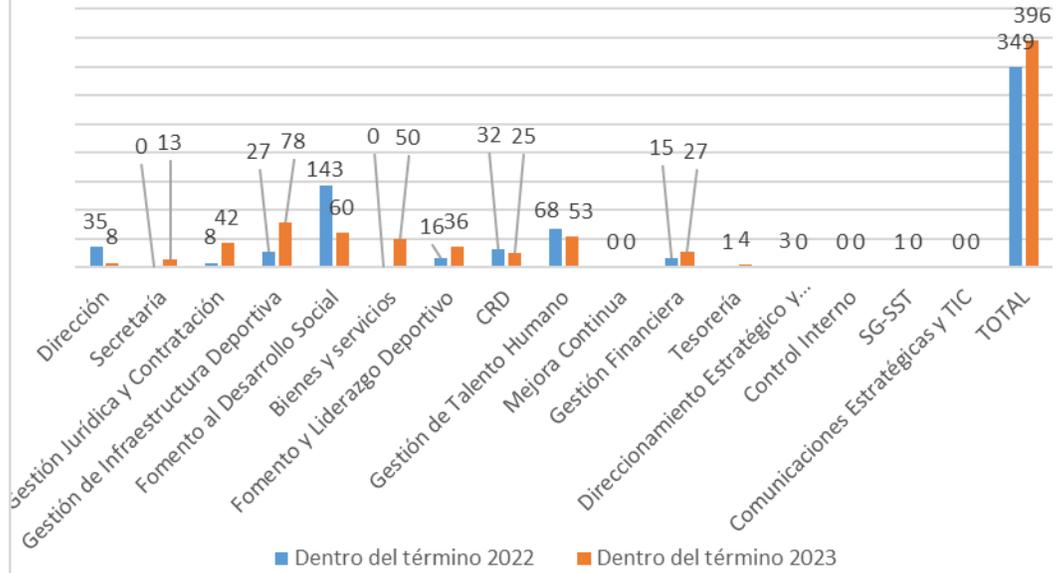
1

FECHA

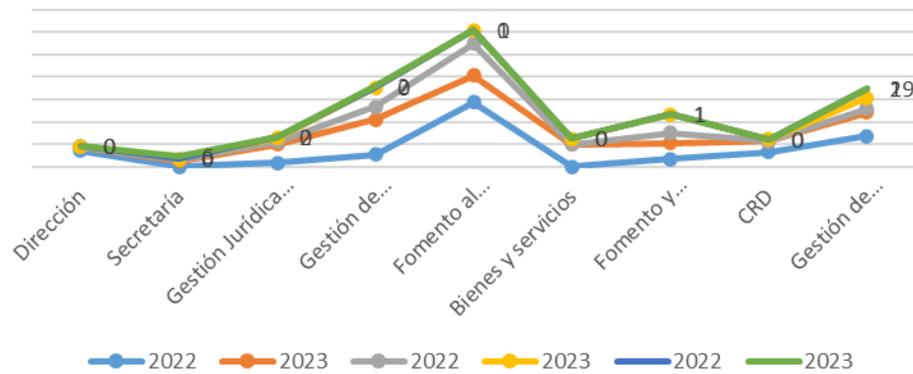
2020

Página 6 de 8

PQRSDF DENTRO DEL TERMINO 2022-2023



PQRSDF SIN CONTESTAR DENTRO DEL TERMINO 2022-2023





INDERHUILA

FORMATO

CÓDIGO

GTH-PA-F-V1

INFORME DERECHOS DE AUTOR

VERSIÓN

1

FECHA

2020

Página 7 de 8



RECOMENDACIONES

- 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.
- Es fundamental seguir consolidando las acciones para garantizar una atención oportuna y de calidad a las PQRSD, con el objetivo de mejorar la satisfacción del ciudadano y fortalecer la confianza en la entidad.
- Las áreas deben trabajar en conjunto para reducir el tiempo de respuesta a las PQRSDF, desde la radicación hasta la dependencia responsable, mediante la simplificación de procesos, la mejora de la comunicación interna y la optimización del uso de recursos.

CONCLUSIONES

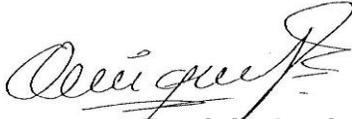
El INDERHUILA ha logrado un alto nivel de eficiencia en el cumplimiento de las normas que regulan el proceso de recepción, gestión y respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía.

	FORMATO	CÓDIGO	GTH-PA-F-V1
	INFORME DERECHOS DE AUTOR	VERSIÓN	1
		FECHA	2020
		Página 8 de 8	

El INDERHUILA está comprometido con el cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 para garantizar una atención oportuna y eficaz a las solicitudes de la población. La eficiencia en la gestión del proceso de PQRSD, incluyendo el cumplimiento de los plazos de respuesta, es clave para fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

RECOMENDACIONES

- Asegurar la publicación de la información obligatoria en la página web institucional, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.
- Difundir los diversos canales de comunicación disponibles en el INDERHUILA Huila para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción, haciendo especial énfasis en el enlace dispuesto en su página web.
- Atender el procedimiento de Peticiones Quejas y Reclamos para la presentación y resolución de solicitudes.
- Divulgar el procedimiento para el traslado de PQRSD a otro funcionario o dependencia por competencia, con el fin de que los servidores públicos y contratistas conozcan los pasos a seguir y los tiempos límite para cada etapa.
- Capacitar al líder de proceso de las PQRSD, para que realice el seguimiento a los indicadores de gestión, que permitan monitorear el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el marco del Sistema de Atención al Ciudadano.
- Establecer capacitaciones para el seguimiento en el sistema de gestión de riesgos para las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRSD) que permita identificar, evaluar y controlar los eventos que puedan afectar el proceso de atención al ciudadano.


Esperanza Patricia Ausique Ramírez.
 Asesora de Control Interno