



## **INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD) JUNIO- 2023**

### **OBJETIVO**


Realizar seguimiento al cumplimiento de la normatividad legal en los tiempos de respuestas de las PQRSD reportadas ante la entidad, durante el primer semestre 2023.

### **ALCANCE**

Evaluar a los procesos encargados a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) allegadas a la entidad, a través de los canales de atención, durante el primer semestre del 2023.

### **METODOLOGÍA**

Se inicio el seguimiento solicitando información al proceso de Gestión Documental, debido a que son los encargados de la correspondencia que se allega a la entidad, desde su ingreso y salida de la documentación, garantizando una respuesta oportuna y el mejoramiento de la calidad en los servicios prestados por la entidad; actualmente la entidad cuenta también con procedimientos para recibir PQRSD, por medio físico, a través de correo electrónico; igualmente se tiene instalado un buzón de sugerencias y la página web, <https://www.infihuila.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>.

	<b>MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: CES-R-02-17</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha Aprobación: MAYO 2020</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 2 de 11</b>

## RESULTADOS

### PQRSD RECIBIDAS POR MEDIO DE LA PAGINA WEB

La página web de la entidad cuenta con acceso administrador donde se logra verificar los tiempos de respuesta de las PQRSD allegadas a la entidad, como también se tiene enlazado los correos institucionales del asesor de control interno y la profesional de apoyo para que sean notificados y lograr realizar el seguimiento pertinente al tiempo de respuesta; al revisar la pagina web se logro observar los siguientes resultados:

Total de registros: **38**

No.	Usuario	Tipo de solicitud	Fecha de solicitud	Fecha de cierre	Fecha de delegación	Estado	Calificación	Comentario	Acción
10386348006	leansdavid1990@gmail.com	Sugerencia	2023/07/12 10:43:31			Abierta			<a href="#">GESTIONAR</a>
10374615502	FUNDESE	Petición	2022/10/23 07:51:01	2023/03/06 15:23:46		Cerrada			<a href="#">VER</a>


Se evidencia dos PQRSD, de esos uno es un ensayo que realiza el profesional de apoyo de Gestión Tic.

Por otro lado, el otro derecho de petición de acuerdo al cierre se evidencia que al profesional de apoyo no se percato y realizo el cierre meses después en la plataforma, pero como tal la respuesta dada por la entidad se logro evidenciar que el certificado fue dado el día 28 de febrero de 2023, se realiza el respectivo seguimiento para verificar si se adjuntó algún oficio por parte de la entidad solicitando tiempo para respuesta a lo que se concluye que no se adjuntó como respuesta ninguna prorroga, por lo tanto incumple con las fechas como lo indica la normativa.

### MECÁNICISMOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD:

- CHAT PAGINA WEB**


La página web de la entidad cuenta con una ventana donde los clientes pueden solicitar información, los lideres del proceso no han realizado las mejoras que se recomendaron en los seguimientos anteriores; se evidencia que el chat de la pagina web no se le da el uso adecuado, debido a que este solo pasa a ser una PQRSD y no un chat en línea.

	<b>MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: CES-R-02-17</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha Aprobación: MAYO 2020</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 3 de 11</b>

- **CORREO ELECTRÓNICO PQRSD**

La entidad cuenta con un correo electrónico para el manejo de las PQRSD el cual es el siguiente: [contacto@infihuila.gov.co](mailto:contacto@infihuila.gov.co), este se encuentra a cargo de la funcionaria Luz Mireya Murcia. Se solicito más información a la funcionaria sobre el procedimiento que tiene de las PQRSD, en donde ella informa que una vez llega una solicitud, se remite al proceso de gestión documental para que continúe con el procedimiento ya estipulado. A continuación, se evidencia el seguimiento que realiza el profesional de apoyo de gestión documental a las PQRSD allegadas en el periodo de febrero a junio del 2023, como se logra evidenciar se ha dado respuesta a los requerimientos con las fechas estipuladas en la normatividad.

ITEM	FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	PETICIONARIO	FUNCIONARIO O DEPENDENCIA QUE SE DIRIGE	FECHA DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA
1	1/02/2023	13	DERECHO DE PETICION / SOLICITUD DE TIEMPO DE SERVICIOS EN FORMATO CETIL	JOSE MARIA DELGADO VILLARREAL	TALENTO HUMANO	2/02/2023	CORREO ELECTRONICO
2	14/02/2023	25	SOLICITUD DE ACTAS DE LIQUIDACION Y CERTIFICACIONES	JOSE HONORIO RIOS SIERRA	TALENTO HUMANO	28/02/2023	CORREO ELECTRONICO
3	16/02/2023	27	DERECHO DE PETICION CONSAGRADO AL ART. 23 C.P.C	FRANCISCO ARMANDO MAZABEL	TALENTO HUMANO	21/02/2023	CORREO ELECTRONICO
4	1/06/2023	150	SOLICITUD DE INFORMACION – ART.23 C.P.C	ARDUBAY FIERRO RIVERA	OFICINA COMERCIAL Y DE OPERACIONES	7/06/2023	CORREO ELECTRONICO
5	7/06/2023	159	SOLICITUD DE INFORMACION – ART.23 C.P.C	ARDUBAY FIERRO RIVERA	OFICINA COMERCIAL Y DE OPERACIONES	13/06/2023	OFICIO G-3.3 - 196
6	16/06/2023	169	SOLICITUD EXPEDICION FORMATO CETIL	HERNAN RAMIRO SALAZAR RODRIGUEZ	TALENTO HUMANO	21/06/2023	CORREO ELECTRONICO
<b>RELACIÓN DE SUGERENCIAS</b>				<b>VERIFICACION DEL BUZON DE SUGERENCIAS</b>			
DURANTE EL PERIODO DE ENERO A JUNIO NO SE PRESENTARON SUGERENCIAS				DURANTE EL PERIODO DE ENERO A JUNIO NO SE ENCONTRO DOCUMENTO ALGUNO			
<b>OBSERVACIONES</b>							
LOS PQRSD CORRESPONDIENTES AL PERIODO DE FEBRERO Y JUNIO SE RESPONDIERON EN TERMINOS LEGALES CON SUS RESPECTIVOS ANEXOS, EN EL MES DE ENERO, MARZO, ABRIL Y MAYO NO SE PRESENTARON PQRSD							


	<b>MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: CES-R-02-17</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha Aprobación: MAYO 2020</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 4 de 11</b>

Por otro lado, a través de la pagina web se tiene publicado el correo de [notificacionesjudiciales@infihuila.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@infihuila.gov.co) se le solicito información a la oficina jurídica para realizar el debido seguimiento a los requerimientos que se realizan a través del correo en mención, se evidencia que se cumple con los términos de las respuestas, a continuación, se anexa el cuadro adjunto por la oficina jurídica:

<b>PQRSD DESDE EL 01 DE ENERO DE 2023 HASTA EL 30 DE JUNIO DE 2023.</b>			
<b>Fecha de la solicitud</b>	<b>Requerimiento</b>	<b>Solicitante</b>	<b>Fecha de respuesta</b>
14 de enero de 2023	Secretaria de Hacienda de Tarqui solicita el traslado de recursos de sobretasa a la gasolina	Dora Liliana Trujillo Pava Alcaldesa, Andres Geovany Lara Trujillo, secretario de Hacienda.	La respuesta no se encontró al revisar los correos enviados desde el correo <a href="mailto:notificacionesjudiciales@infihuila.gov.co">notificacionesjudiciales@infihuila.gov.co</a>
2 de febrero de 2023	Relación de procesos jurídicos y avances en cuanto a la recuperación de cartera	Erika Manchola	La respuesta no se encontró al revisar los correos enviados desde el correo <a href="mailto:notificacionesjudiciales@infihuila.gov.co">notificacionesjudiciales@infihuila.gov.co</a>
1 de marzo de 2023	Informe de las actuaciones y avances de la gestión realizada para la recuperación de la cartera propia del Infihuila.	Erika Manchola	9 de marzo de 2023

- **PAGINA WEB**

En la página web de la entidad se encuentra un vínculo de acceso al formulario de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos el cual es el siguiente <https://www.infihuila.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>. Este especifica las definiciones para establecer el tipo de solicitud a presentar y los términos de respuesta.

	<b>MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: CES-R-02-17</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha Aprobación: MAYO 2020</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 5 de 11</b>

Inicio	Transparencia y acceso a la información pública	Servicios de atención a la ciudadanía ▼	Participa ▼	Noticias
--------	---	---	-------------	----------

Inicio > PQRDS Recepción de Solicitudes

## Realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias (PQRDS) ?

Por favor tenga en cuenta las siguientes definiciones para establecer el tipo de solicitud a presentar y los términos de respuesta.

Seleccione el tipo de solicitud que desea registrar ?



### Petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

[ENVÍA UNA PETICIÓN O UN DERECHO DE PETICIÓN](#)



### Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

[ENVÍA UNA QUEJA](#)



### Reclamo

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

[ENVÍA UN RECLAMO](#)



### Sugerencia

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.


[ENVÍA UNA SUGERENCIA](#)



### Denuncia

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

[ENVÍA UNA DENUNCIA](#)

	<b>MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: CES-R-02-17</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha Aprobación: MAYO 2020</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 6 de 11</b>



#### Solicitud de información

Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuáles presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.

[SOLICITA INFORMACIÓN](#)



#### Solicitud de datos personales

Es la solicitud de cambio y/o eliminación de información correspondiente a los datos personales del usuario que requieran correcciones o actualizaciones.

[ENVÍA UNA SOLICITUD](#)



#### Agenda tu cita

Reunión de tipo presencial o virtual en caso de tener necesidad de realizar un trámite.

[AGENDAR CITA](#)

Hazle seguimiento a tu solicitud a través del código generado por el portal cuando llenas el respectivo formulario y envías tu solicitud. [?](#)

[HACER SEGUIMIENTO](#)

## • LÍNEA TELEFÓNICA

Se realizó el seguimiento a las líneas telefónicas que se encuentran disponibles en la página web, como se logra evidenciar en el pantallazo adjunto, se logró concluir lo siguiente:

### Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila

Dirección: Calle 10 # 5-05 piso 3 y 4

Horario de atención: Lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. - 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Teléfono Conmutador: 8677749

Teléfono móvil: 3142932941

Línea anticorrupción: 8718229

Correo institucional: contacto@infihuila.gov.co

Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@infihuila.gov.co




@Facebook



@Twitter

**Teléfono Conmutador 8677749:** De acuerdo con las llamadas que se realizaron para verificar los números que se tienen publicados en la página web, se logró evidenciar que se dio respuesta efectiva por parte de la secretaria de gerencia.

	<b>MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: CES-R-02-17</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha Aprobación: MAYO 2020</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 7 de 11</b>

**Teléfono móvil 3142932941:** Se realizo seguimiento a la línea móvil y luego de tres intentos en diferentes días se evidencio que el teléfono se encuentra apagado. Por lo tanto, se le solicito información al líder de mercadeo el cual es el encargado de este a lo que dio como respuesta lo siguiente:

*“Por otro lado, y en relación con el uso del celular por parte de la asesora comercial del FRONT, me permito infórmale que el celular que en la actualidad hay para esta área es un celular obsoleto la cal cual no le dura la carga tanto las llamadas como los mensajes de WhatsApp relacionados a la gestión comercial, se han hecho a través de los celulares personales tanto de la asesora del FRONT como del líder de mercadeo incluso en ocasiones del de la jefe del área.*

*Por otro lado, y en relación con el uso del celular por parte de la asesora comercial del FRONT, me permito infórmale que el celular que en la actualidad hay para esta área es un celular obsoleto con muchas fallas como que el micrófono y audífono que fallan impidiendo la comunicación asimismo la batería no le dura la carga es por eso que las llamadas como los mensajes de WhatsApp relacionados a la gestión comercial, se han hecho a través de los celulares personales tanto de la asesora del FRONT como del líder de mercadeo incluso en ocasiones del de la jefe del área”*


**Línea anticorrupción 8718229:** La oficina asesora de control interno es la encargada de atender la línea, en donde se verifico el funcionamiento efectivo de esta.

- **REDES SOCIALES**

La entidad cuenta con dos redes sociales, a saber: **FACEBOOK Y TWITTER**, las cuales se encuentran en la página web; el área de control interno realiza un seguimiento escribiendo a las redes sociales para verificar el tiempo de respuesta, encontrándose que Facebook se cuenta con una respuesta automática y luego de unos minutos se da respuesta al cliente, dirigiéndolo a los números de teléfono para brindar más información. Por otro lado, en la red social de Twitter se logra evidenciar que se publica de manera constante y que las menciones que se realizan por los lientes se contestan de manera adecuada.

### **CALIFICADOR DE SERVICIO**

La entidad cuenta con un calificador de servicio en el que el cliente puede calificar el servicio brindado por parte de la asesora comercial.

	<b>MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: CES-R-02-17</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha Aprobación: MAYO 2020</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 8 de 11</b>

El área de control interno, solicito al área comercial el reporte de la calificación del servicio de cada una de las asesoras en donde el líder del proceso informa lo siguiente:

*“En relación con lo solicitado a través del correo que antecede me permito informales que el calificador de servicios lleva algo más de un año de no operatividad, lo cual se puede constatar en el concepto dado por a el Ing. David, actual líder de sistemas.*

*"El equipo de hardware utilizado como calificador en el área de FRONT de la entidad presenta un buen estado y funcionalidad; sin embargo, se ha enfrentado a dificultades en su integración con la dinámica de trabajo de dicha área. A pesar de realizar pruebas exhaustivas y analizar posibles soluciones, no se ha logrado ejecutar la aplicación sin requerir permisos de administrador. Esta limitación se debe a las políticas estrictas de permisos de usuario implementadas por la entidad como parte de nuestra gestión de seguridad. Como resultado, el uso de estos equipos se ha vuelto inviable y se ha dejado de utilizar."*

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Se requiere que el área de gestión comercial y de operaciones solicite un celular que a la alta dirección para continuar con la gestión comercial.
- Que se cree una estrategia para darle un mejor uso al chat con el que cuenta la pagina web de la entidad.
- El calificador de servicio se revise con gestión tics y se le de el uso adecuado para evaluar la atención al cliente.



**HUGO ALBERTO LLANOS PABÓN**  
*Asesor control interno.*