



INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD) DICIEMBRE- 2023

OBJETIVO

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la entidad.

ALCANCE

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la entidad, durante el segundo semestre (Julio a diciembre) de la vigencia 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>.

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:

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

Gestión de PQRDS

Agendamiento de citas

Habilitar gestión de solicitudes Basado en el nombre de correo electrónico

Rango de fechas: Tipo de solicitud: Estado:

?

Total de registros: 41

No.	Usuario	Tipo de solicitud	Fecha de solicitud	Fecha de cierre	Fecha de delegación	Estado	Calificación	Comentario	Acción
20401430502	pensionesadriantejadalara@gmail.com	Petición	2023/11/30 17:51:34	2023/12/04 08:26:22		Cerrada			<input type="button" value="VER"/>
20391728502	pensionesadriantejadalara@gmail.com	Petición	2023/11/23 16:38:49	2023/11/27 14:37:27		Cerrada			<input type="button" value="VER"/>
20383921802	areizasa@hotmail.com	Petición	2023/08/13 09:30:46	2023/08/22 14:21:38		Cerrada			<input type="button" value="VER"/>
10386348006	leandavid1990@gmail.com	Sugerencia	2023/07/12 10:43:31	2023/08/22 09:52:17	2023/08/22 09:49:34 Hace 128 días	Cerrada			<input type="button" value="VER"/>

Se evidencia que la sugerencia que aparece en la revisión es un ensayo que realiza el profesional de apoyo de gestión tics para verificar la información en tiempos de llegada.

MECÁNICISMOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD:

- CHAT PAGINA WEB**

La página web de la entidad contaba con un chat donde los clientes podían solicitar información, los líderes 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.

Cerrar sesión

✕

En este momento no podemos atenderte 😞

Déjanos tu solicitud y pronto te responderemos

Correo electrónico*

Mensaje*

Soy humano  Privacidad - Condiciones

Acepto [Políticas de privacidad](#)

ENVIAR

⬆

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

- 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, 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 julio verifico con el profesional de apoyo y se evidencia que la entidad solicito días para dar respuesta.

INFORMES PQRSD - 2023									
ITEM	FECHA INFORME	MES	FECHA	Nº. RADICADO	ASUNTO	PETICIONARIO	FUNCIONARIO O DEPENDENCIA QUE SE DIRIGE	FECHA DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA
7	31/07/2023	JULIO	12/07/2023	185	SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES	LUIS FERNANDO ESPAÑA ANGARITA	TALENTO HUMANO	24/07/2023	CORREO ELECTRONICO
8			27/07/2023	N/A	DERECHO DE PETICION	HUGO FERNANDO CABRERA OCHOA	COMUNICACIONES	31/07/2023	CORREO ELECTRONICO
9			14/08/2023	202	DERECHO DE PETICION	JAIRO AREIZA SANDOVAL	MERCADEO	14/08/2023	OFICIO - G-3.3 - 249 CORREO ELECTRONICO
10	31/08/2023	AGOSTO	14/08/2023	203	DERECHO DE PETICION	LUZ MIREYA MURCIA SALGADO	OFICINA JURIDICA	4/09/2023	OFICIO - G3.3 - 057 CORREO ELECTRONICO
23/08/2023			207	DERECHO DE PETICION	ESTHER CERQUERA	OFICINA JURIDICA	8/09/2023	CORREO ELECTRONICO	
29/08/2023			211	DERECHO DE PETICION	ARILENY SUAREZ	OFICINA JURIDICA	12/09/2023	OFICIO - G.3.3 - 051 CORREO ELECTRONICO	
13	30/09/2023	SEPTIEMBRE	12/09/2023	N/A	SOLICITUD CERTIFICADO DE CONTRATO	ROSA MARCELA ANDRADE ROUILLE	TALENTO HUMANO	20/09/2023	CERTIFICADO CORREO ELECTRONICO
14			25/09/2023	228	SOLICITUD POSTULACION PROGRAMA - MUJERES PRODUCTIVAS CRECIENDO	SILDANA ESPERANZA CORREDOR QUESADA	FONDOS ESPECIALES	25/09/2023	OFICIO G3.3-284, 285
15	31/10/2023	OCTUBRE	31/10/2023	252	DERECHO DE PETICION CIRCULARIZACION OPERACIONES RECIPROCAS	YURI MAGDALI BERMEO CASTRO DIVISION FINANCIERA	CONTABILIDAD	31/10/2023	OFICIO F-14-1-005
16	30/12/2023	NOVIEMBRE	23/11/2023	275	DERECHO DE PETICION	PABLO EMILIO GAMBOA PEÑA	TALENTO HUMANO	27/11/2023	CERTIFICADO - CORREO ELECTRONICO
17	21/12/2023	DICIEMBRE	4/12/2023	281	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD RESPETUOSA	RAFAEL CRUZ RIVERA	TALENTO HUMANO	4/12/2023	CERTIFICADO - CORREO ELECTRONICO
RELACIÓN DE SUGERENCIAS					VERIFICACION DEL BUZON DE SUGERENCIAS				
DURANTE EL PERIODO NO SE PRESENTARON SUGERENCIAS					DURANTE EL PERIODO NO SE ENCONTRÓ DOCUMENTO ALGUNO				
OBSERVACIONES									
LOS PQRSD SE RESPONDIERON EN TERMINOS LEGALES CON SUS RESPECTIVOS ANEXOS									

Se solicito al líder del proceso las respuestas que se adjuntaron a cada PQRSD, se verifica el cumplimiento de los tiempos estipulados.

Por otro lado, a través de la pagina web se tiene publicado el correo de 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, y a la fecha no se realizo ninguna solicitud por el correo.

- 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->

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

[reclamos](#). Este especifica las definiciones para establecer el tipo de solicitud a presentar y los términos de respuesta.

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



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

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

- **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 Comutador: 8677749
 Teléfono móvil: 3142932941
 Línea anticorrupción: 8718229
 Correo institucional: contacto@infihuila.gov.co
 Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@infihuila.gov.co



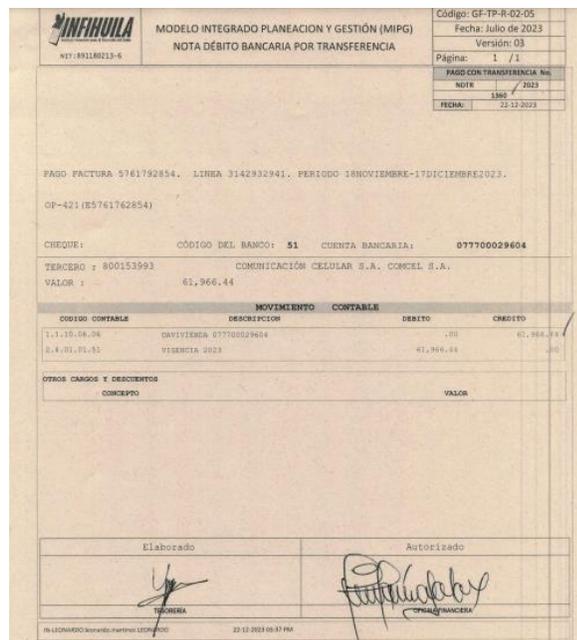
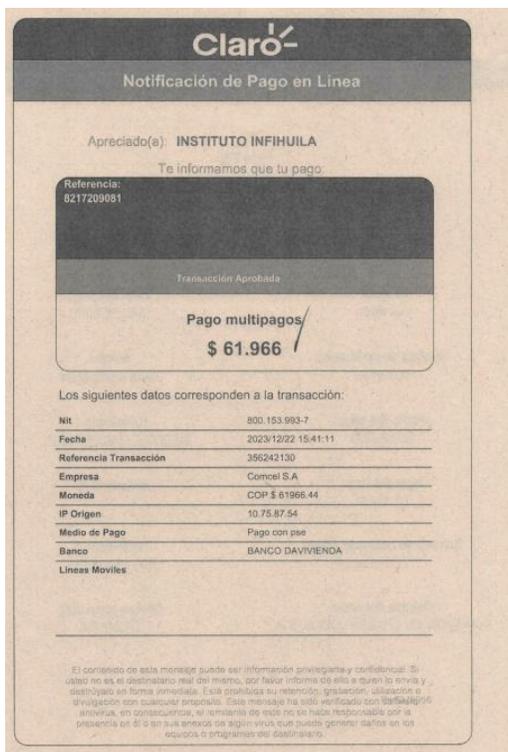

15:37:31


Última modificación Hace 3 días



Teléfono Comutador 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.

Teléfono móvil 3142932941: Se realizó seguimiento a la línea móvil y luego de tres intentos en diferentes días se evidenció que el teléfono se encuentra apagado. De acuerdo con el seguimiento realizado en el anterior semestre esta línea se encontraba en el mismo estado, por lo tanto, se requiere que esta se restablezca y se hagan los trámites pertinentes para darle uso a la línea, debido a que la entidad se encuentra pagando por esta línea y a la fecha esta línea sigue sin conexión.



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

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.

En las publicaciones de Facebook se evidencia que no se ha dado respuesta a los comentarios que los clientes realizan, se requiere que se haga seguimiento a esta actividad.



Por otro lado, se recomienda al líder encargado de manejar las redes sociales verifique la información que publica, debido a que ha realizado una publicación de convocatorias "abiertas" y

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

estas ya han sido cerradas, por lo que hace que los clientes se confundan. El cierre de la postulación del adulto mayor fue el 4 de octubre, y la publicación se realizó el día 27 de diciembre.

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 clientes 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.

El área de control interno en el seguimiento anterior solicito información a tics y al líder de mercadeo a lo que adjuntaron la siguiente información:

"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."

Con base a eso se dejaron algunas recomendaciones y para la revisión de este segundo semestre no se ejecuto ninguna actividad para implementar nuevamente el calificador de servicio.

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.

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