



**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
Y DENUNCIAS (PQRSD)  
JUNIO- 2024**

**OBJETIVO**

Realizar una evaluación integral de la efectividad de los procesos encargados de atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) presentadas a la entidad a través de diversos canales de comunicación durante el primer semestre del 2024.

**Objetivos específicos:**

- Identificar los canales de radicación más utilizados.
- Medir el tiempo promedio de respuesta a las PQRSD.
- Identificar oportunidades de mejora en el sistema de PQRSD.

**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 2024.

**Áreas Clave de Evaluación:**

1. Eficiencia y Oportunidad del Proceso:

- Analizar el volumen y la tipología de las PQRSD recibidas.
- Evaluar el tiempo promedio que se toma para procesar y responder a las PQRSD.
- Identificar cualquier cuello de botella o ineficiencia en el proceso de manejo de PQRSD.

2. Calidad y Efectividad de la Respuesta:

- Evaluar la calidad y completitud de las respuestas a las PQRSD.
- Evaluar el nivel de claridad, precisión y puntualidad de las respuestas.

	<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>

- Determinar en qué medida las respuestas a las PQRSD abordan las causas fundamentales de los problemas.
3. Satisfacción del Usuario:
- Medir el nivel de satisfacción de los remitentes de PQRSD con el proceso de atención.
  - Identificar áreas donde el proceso de atención de PQRSD se puede mejorar para mejorar la satisfacción del usuario.

## METODOLOGÍA

### Recolección de Datos:

- Recopilar datos de PQRSD del sistema de gestión de PQRSD de la entidad.
- Realizar encuestas y entrevistas con los remitentes de PQRSD para recopilar comentarios.
- Revisar los registros de respuesta de PQRSD para evaluar la calidad y la efectividad.

### Análisis de Datos:

- Analizar los datos de PQRSD para identificar tendencias y patrones.
- Utilizar métodos estadísticos para cuantificar la efectividad de los procesos de PQRSD.
- Identificar áreas donde el rendimiento no cumple con las expectativas o los puntos de referencia.

Se abordaron los canales de recepción de PQRSD, los procedimientos establecidos para su atención y los mecanismos de seguimiento implementados.

### Canales de Recepción de PQRSD:

La entidad dispone de diversos canales para la recepción de PQRSD, con el fin de facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de atención y garantizar una comunicación fluida y transparente. Estos canales son los siguientes:

**Presencial:** Los usuarios pueden presentar sus PQRSD de manera presencial en las oficinas de la entidad, donde recibirán asistencia personalizada por parte del personal capacitado.

	<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:** Las PQRSD también pueden ser enviadas por correo electrónico a la dirección [contacto@infihuila.gov.co](mailto:contacto@infihuila.gov.co). Se recomienda incluir en el asunto del correo el tipo de PQRSD que se presenta (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia) para facilitar su clasificación y atención.

**Buzón de sugerencias:** La entidad cuenta con un buzón de sugerencias, donde los usuarios pueden depositar sus ideas, propuestas o inquietudes de manera anónima.

**Página web:** La entidad dispone de una página web (<https://www.infihuila.gov.co/>) donde los usuarios pueden presentar sus PQRSD de forma electrónica a través de un formulario en línea.

#### **Procedimientos para la Atención de PQRSD:**

La entidad cuenta con un procedimiento establecido (**GD-P-01-03**) para la atención oportuna y efectiva de las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales. Estos procedimientos incluyen:

**Registro y radicación:** Las PQRSD recibidas son registradas y radicadas en un sistema centralizado, asignándoles un número único de identificación que permite su seguimiento y control.

**Análisis y clasificación:** Las PQRSD son analizadas y clasificadas de acuerdo con su tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia) y su temática, lo que permite asignarlas a la dependencia o área responsable de su atención.

**Asignación y trámite:** Las PQRSD son asignadas a la dependencia o área responsable de su atención, donde se inicia el proceso de investigación, análisis y respuesta.

**Respuesta:** La entidad se compromete a proporcionar una respuesta oportuna y efectiva a las PQRSD recibidas, dentro de los términos establecidos por la ley y la normativa vigente. La respuesta debe ser clara, precisa, completa y fundamentada, y debe abordar las inquietudes o solicitudes del usuario de manera satisfactoria.

#### **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

	<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>

tiempo de respuesta; al revisar la pagina web se logro observar los siguientes resultados:

### Gestión de PQRDS

Agendamiento de citas

Habilitar gestión de solicitudes

Busca por nombre, correo o No

Rango de fechas

Tipo de solicitud

Estado

ene. 01, 2024 - jul. 30, 2024

-Selecciona-

-Selecciona-

Buscar

Limpiar filtros

Descarga

Total de registros: 3

No.	Usuario	Tipo de solicitud	Fecha de solicitud	Fecha de cierre	Fecha de delegación	Estado	Calificación	Comentario	Acción
20436373402		Petición	2024/05/07 14:46:00	2024/05/23 08:07:47		Cerrada			VER
20427697602	JHON JAIME RUIZ ROJAS	Petición	2024/03/22 15:43:12	2024/03/26 14:29:31		Cerrada			VER
20411169902	gelver.albarracin@kiwa.com	Petición	2024/03/06 15:29:29	2024/03/08 13:55:57		Cerrada			VER

#### INFORMES PQRD PAGINA WEB 2024

FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	PETICIONARIO	FUNCIONARIO O DEPENDENCIA QUE SE DIRIGE	FECHA DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA
4/1/2024	74	EXPEDICION DE CERTIFICADO	KIWA CQR S.A.S	TALENTO HUMANO	3/8/2024	CERTIFICACION - CORREO ELECTRONICO
3/22/2024	84	SOLICITUD REUNION	JHON JAIME RUIZ ROJAS JESUS DARIO RAMOS ARCOS	FONDOS ESPECIALES	3/26/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL

Se evidencia que se realiza el cierre en los tiempos estipulados por la normatividad.

- 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.

- 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

	<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>

el periodo de enero a junio del 2024, como se logra evidenciar se ha dado respuesta a los requerimientos con las fechas estipuladas en la normatividad.

FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA
2/1/2024	21	DERECHO DE PETICION – ART. 23 CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA	2/5/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL AD 06 – 34
4/1/2024	74	EXPEDICION DE CERTIFICADO	3/6/2024	CERTIFICACION – CORREO ELECTRONICO
3/19/2024	83	DERECHO DE PETICION	4/9/2024	CORREO ELECTRONICO
3/22/2024	84	SOLICITUD REUNION	3/26/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL
4/11/2024	92	DERECHO DE PETICION	4/23/2024	COMUNICACION OFICIAL - CORREO ELECTRONICO
4/16/2024	99	DERECHO DE PETICION	4/16/2024	CORREO ELECTRONICO
4/19/2024	100	CONTRATO SUSCRIPCION DE ACCIONES DEL INFIHUILA - CUENTA CONVENIO 100-102-66	4/24/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL G 3.3 - 147
4/22/2024	105	ASIGNACION DERECHO DE PETICION	4/29/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL G 3.3 - 156
07/05/2024	117	ANOMALIAS ENTREGA CAPITAL SEMILLA	5/21/2024	CONTESTADO POR LA PAGINA WEB
5/20/2024	132	DERECHO DE PETICIÓN	6/13/2024	CERTIFICADO LABORAR - CORREO ELECTRONICO
5/20/2024	133	DERECHO DE PETICIÓN	6/5/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL AD-2 - 071 - CORREO ELECTRONICO
5/27/2024	150	DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN	27705/2024	CORREO ELECTRONICO

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, y no se dio respuesta. Se requiere mayor compromiso por parte de la oficina asesora jurídica para dar cumplimiento a los requerimientos solicitados.

- **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: 6 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



### 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

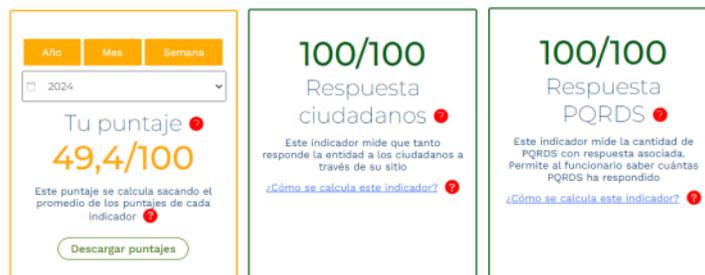
Reunión de tipo presencial o virtual en caso de tener necesidad de realizar un trámite.

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

	<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>



Año	Mes	Respuesta ciudadanos	Tiempo de respuesta	Respuesta PQRDS	Tiempo de respuesta PQRDS
2024	mayo	100,00%	91,80%	100,00%	29,16%
2024	abril			0,00	0,00
2024	marzo			100,00%	88,38%
2024	febrero			0,00	0,00
2024	enero			0,00	0,00

Los valores en "0" significan que no hubo data por lo tanto arroja resultados en ese valor.

## • 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: (608) 8677749

Teléfono móvil: 3142932941

Línea de atención gratuita: (608) 8677749

Línea anticorrupción: (608) 8718229

Correo institucional: contacto@infihuila.gov.co

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



**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.

**Teléfono móvil 3142932941:** Se solicita nuevamente la revisión y posible suspensión del plan de datos contratado a nombre de la entidad, debido a la falta de un dispositivo móvil que permita su utilización. La entidad actualmente no dispone de un dispositivo móvil que permita aprovechar el plan de datos



# MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION (MIPG)

Código: CES-R-02-17

## INFORME DE SEGUIMIENTO

Fecha Aprobación: MAYO 2020

Versión: 01

Página: 8 de 11

contratado. Esta situación genera un gasto innecesario para la entidad, ya que se está pagando por un servicio que no se está utilizando. Cabe recordar que este hallazgo fue identificado en seguimientos anteriores realizados por la oficina asesora de control interno. A pesar de las solicitudes previas, la situación no ha sido resuelta hasta la fecha. Se anexan los recibos de alguno de los pagos realizados en la presente vigencia.

**SERVICIOS MÓVILES**  
Código Interno: 8.21720908

FECHA LÍMITE DE PAGO: 04-May-2024  
REFERENCIA DE PAGO: 8217209081  
TOTAL A PAGAR: \$68,039.15

**ENTÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE**

DEUDA ANTERIOR		Valor	Valor
Descripción	Cargos anteriores	\$7,308.35	\$0.00
Pagos recibidos		\$7,308.35	\$0.00

CARGOS FIJOS		Fecha Inicial	Fecha Final	Valor	Importe	Valor
Descripción	Servicio Móvil	18-Feb-2024	17-mar-2024	\$47,388.26	\$4,900.39	\$47,388.26
Descripción	Carga Mensual	18-Feb-2024	17-mar-2024	\$0.00	\$2,222.87	\$0.00
Descripción	Subtotal			\$68,039.89	\$7,188.26	\$68,039.15

**TOTAL A PAGAR \$68,039.15**

**SERVICIOS MÓVILES**  
Código Interno: 8.21720908

FECHA LÍMITE DE PAGO: 03-May-2024  
REFERENCIA DE PAGO: 8217209081  
TOTAL A PAGAR: \$67,543.42

**ENTÉNDELO MEJOR, CONOCE LOS COBROS A DETALLE**

DEUDA ANTERIOR		Valor	Valor
Descripción	Cargos anteriores	\$67,252.83	\$0.00
Pagos recibidos		\$67,252.83	\$0.00

CARGOS FIJOS		Fecha Inicial	Fecha Final	Valor	Importe	Valor
Descripción	Servicio Móvil	18-abr-2024	17-may-2024	\$48,842.26	\$5,002.06	\$48,842.26
Descripción	Carga Mensual	18-abr-2024	17-may-2024	\$0.00	\$2,206.48	\$0.00
Descripción	Subtotal			\$68,459.68	\$7,198.74	\$68,459.68

**TOTAL A PAGAR \$67,543.42**

MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN (MIPG)  
ORDEN DE PAGO

Código: GF-CB-R-02-01  
Fecha: Octubre 2020  
Versión: 03  
Página: 1 / 1

**CUENTA POR PAGAR No. OP 2024 68**

Tercero: 800153993 COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.  
Soporte del tercero: REGP 2024 82 Fecha: 01-04-2024 Valor: 67,253  
Concepto: Pago servicio publico CLARO de la línea 31429312941, factura E-5793111868, periodo 18 febrero al 17 marzo 2024

**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**

Cuenta Presupuesta	Valor
212020.200808 Telecomunicaciones e Internet	67,252.83
<b>Total:</b>	<b>67,252.83</b>

**CONTABILIDAD LOCAL**

Cuenta Contable	Centro costo	NIT	Debitos	Créditos	Base
81117 SERVICIOS PUBLICOS		800153993	67,252.83	0.00	0.00
8401052 VIGENCIA 2024		800153993	0.00	67,252.83	0.00
<b>Total:</b>			<b>67,252.83</b>	<b>67,252.83</b>	

**AJUSTES NIIF**

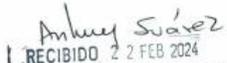
Cuenta Contable	Centro costo	NIT	Debitos	Créditos	Base

Elaborado: [Firma] Revisado: [Firma] Aprobado: [Firma]

IN-FRANCISCO.FRANCISCO.CLAUDIO.RUBBY 01-04-2024 11:21 AM

	<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: 9 de 11</b>

		MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN (MIPG) ORDEN DE PAGO		Código: GF-CB-R-02-01 Fecha: Octubre 2020 Versión: 03 Página: 1 / 1	
<b>CUENTA POR PAGAR No.</b> OP 2024 33					
Tercero:	800153993	COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.			
Soporte del tercero:	REGP-2024-43	Fecha:	22-02-2024	Valor:	68,039.15
Concepto:	Pago servicio público CLARO de la línea celular 3342910191 a nombre de Infihuila, factura E-578253056, fecha 18 enero al 17 febrero 2024				
<b>EJECUCION PRESUPUESTAL</b>					
Cuenta Presupuesto				Valor	
212020200808	Telecomunicaciones e Internet			68,039.15	
				Total:	
				68,039.15	
<b>CONTABILIDAD LOCAL</b>					
Cuenta Contable	Centro costo	NIF	Debitos	Créditos	Base
521117	SERVICIOS PUBLICOS	800153993	68,039.15	0.00	0.00
04010250	VIGENCIA 2024	800153993	0.00	68,039.15	0.00
				Total	
				68,039.15	
<b>AJUSTES NIF</b>					
Cuenta Contable	Centro costo	NIF	Debitos	Créditos	Base
				Total	
				0.00	
Elaborado:		Revisado:		Aprobado:	
				REGP-2024-43 CDP-2024-52	
INFIHUILA/INFORME/INFORME/INFORME					
22-02-2024 11:55 AM					

  
**RECIBIDO** 22 FEB 2024  
 Hora: 11:55 am

**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. Se adjunta soporte de facturas de pago del plan de datos:

- REDES SOCIALES**

Al profesional universitario, líder del proceso de comunicaciones se le solicito un informe sobre los mensajes allegados a las redes sociales de la entidad, para así verificar la atención brindada a los clientes en esos canales de comunicación. De acuerdo con eso, se evidencia lo siguiente.

**Seguimiento en Facebook:**

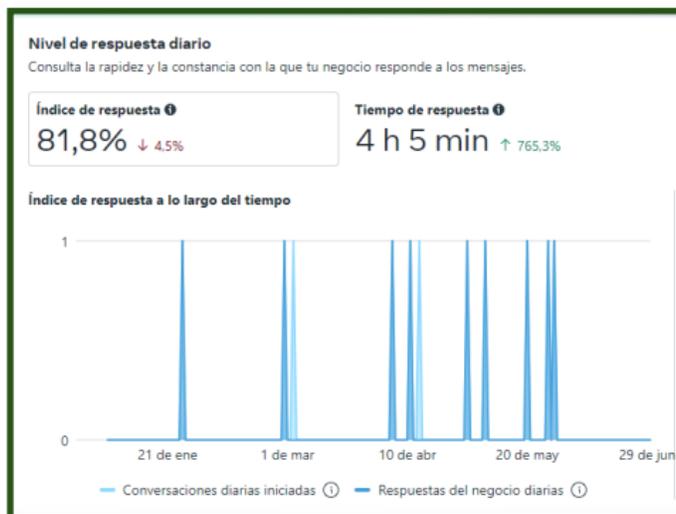
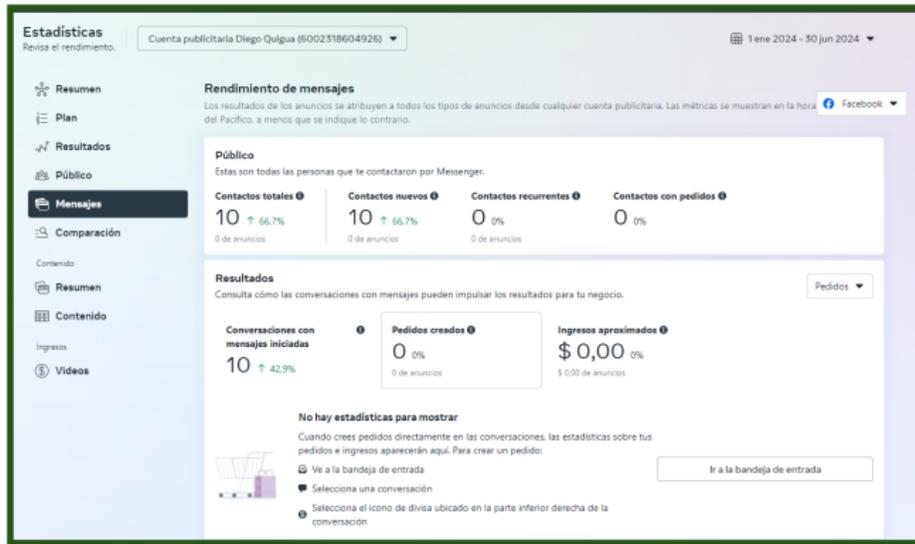
- Se ha identificado la implementación de una respuesta automática en Facebook, la cual proporciona una primera interacción con los usuarios.
- Tras la respuesta automática, se observa que los clientes son dirigidos a números de teléfono para recibir información más detallada.

	<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: 10 de 11</b>

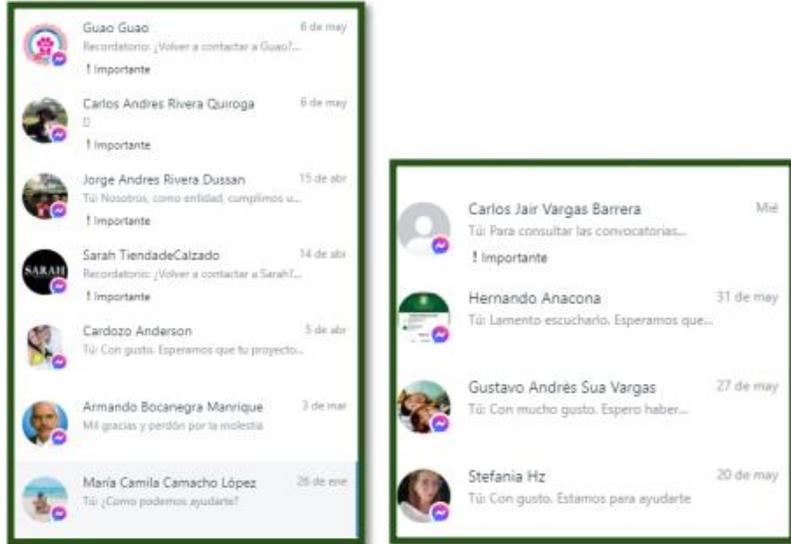
### Recomendaciones para Facebook:

- Se sugiere enriquecer la respuesta automática con información útil para los usuarios, como enlaces a preguntas frecuentes o secciones relevantes del sitio web.
- Considerar la implementación de herramientas de chat en Facebook Messenger para brindar una atención más personalizada y eficiente a los usuarios.

Se anexa la información adjunta por el líder de comunicaciones.



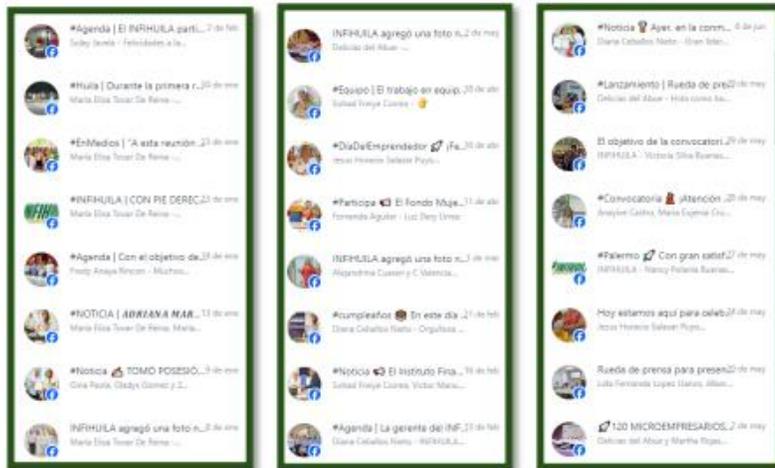
	<b>MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION (MIPG)</b>	<b>Código: CES-R-02-17</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha Aprobación: MAYO 2020</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Página: 11 de 11</b>



13 conversaciones en total.

**Nota:** La red social Instagram es manejada por el contratista HayPlan, por ende, corresponde a ellos generar el respectivo reporte.

**Comentarios a publicaciones en Facebook.**



	<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: 12 de 11</b>



28 notificaciones de comentarios en los posts de Facebook.

**Suma total de comentarios en las publicaciones de Facebook.**

Etiquetas de fila	Suma de Comentarios
<b>Total, general</b>	<b>43</b>
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/784345343719737">https://facebook.com/626331056187834/posts/784345343719737</a>	6
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/824625976358340">https://facebook.com/626331056187834/posts/824625976358340</a>	5
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/762522569235348">https://facebook.com/626331056187834/posts/762522569235348</a>	4
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/3156517107819177">https://facebook.com/626331056187834/posts/3156517107819177</a>	3
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/759096289577976">https://facebook.com/626331056187834/posts/759096289577976</a>	3
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/820217270132544">https://facebook.com/626331056187834/posts/820217270132544</a>	3
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/829622489192022">https://facebook.com/626331056187834/posts/829622489192022</a>	2
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/848029434017994">https://facebook.com/626331056187834/posts/848029434017994</a>	2
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/768041408683464">https://facebook.com/626331056187834/posts/768041408683464</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/768544478633157">https://facebook.com/626331056187834/posts/768544478633157</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/768766618610943">https://facebook.com/626331056187834/posts/768766618610943</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/771724221648516">https://facebook.com/626331056187834/posts/771724221648516</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/777542171066721">https://facebook.com/626331056187834/posts/777542171066721</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/784473323706939">https://facebook.com/626331056187834/posts/784473323706939</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/789034453250826">https://facebook.com/626331056187834/posts/789034453250826</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/819083583579246">https://facebook.com/626331056187834/posts/819083583579246</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/823418966479041">https://facebook.com/626331056187834/posts/823418966479041</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/824622513025353">https://facebook.com/626331056187834/posts/824622513025353</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/846021414218796">https://facebook.com/626331056187834/posts/846021414218796</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/847758680711736">https://facebook.com/626331056187834/posts/847758680711736</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/855920449895559">https://facebook.com/626331056187834/posts/855920449895559</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/867935185360752">https://facebook.com/626331056187834/posts/867935185360752</a>	1
<a href="https://facebook.com/626331056187834/posts/868506208636983">https://facebook.com/626331056187834/posts/868506208636983</a>	1

**Seguimiento en Twitter:**

- Se ha constatado que la entidad mantiene una frecuencia adecuada de publicaciones en Twitter.

	<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: 13 de 11</b>

- Se ha verificado que las menciones realizadas por los usuarios en Twitter son respondidas de manera oportuna y adecuada.

#### **Recomendaciones para Twitter:**

- Mantener un monitoreo constante de las menciones de la entidad en Twitter para garantizar una respuesta oportuna a las inquietudes de los usuarios.

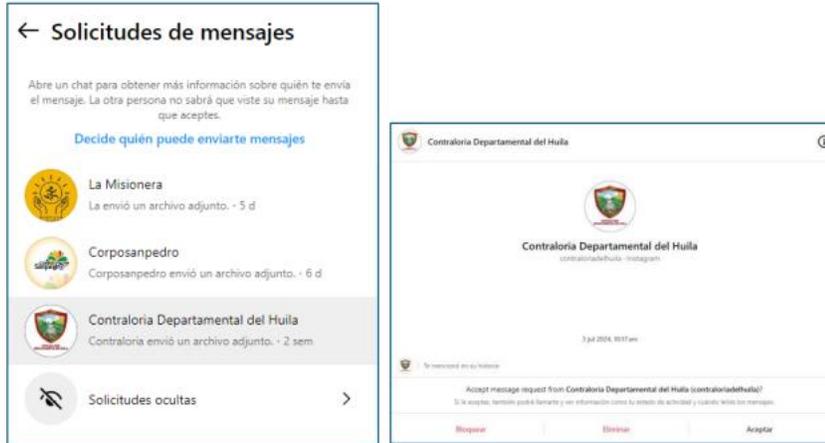
#### **Instagram**

La incursión de la entidad en la red social Instagram durante este período representa un paso estratégico para ampliar su presencia digital, conectar con nuevos públicos y fortalecer su posicionamiento en el mercado. A través de esta plataforma, la entidad busca alcanzar los siguientes objetivos:

- **Atraer nuevos clientes:** Instagram ofrece una excelente oportunidad para llegar a una audiencia más amplia, especialmente a un público joven y conectado digitalmente. La creación de contenido atractivo y relevante puede despertar el interés de potenciales clientes y convertirlos en seguidores de la marca.
- **Promocionar los servicios de la entidad:** Instagram permite mostrar de manera visual y atractiva los servicios que ofrece la entidad. A través de imágenes, videos e historias, la entidad puede comunicar de forma eficaz las características y beneficios de sus productos o servicios, generando interés y atrayendo nuevos clientes.
- **Fortalecer la imagen de marca:** La presencia activa en Instagram contribuye a construir una imagen de marca sólida y positiva. Al interactuar con los seguidores, responder a sus comentarios y generar contenido de calidad, la entidad puede establecer relaciones duraderas con su público objetivo y reforzar su reputación.

	<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: 14 de 11</b>

Se presentaron 3 solicitudes de conversacion en las cuales son menciones de historias etiquetando al Infihuila.

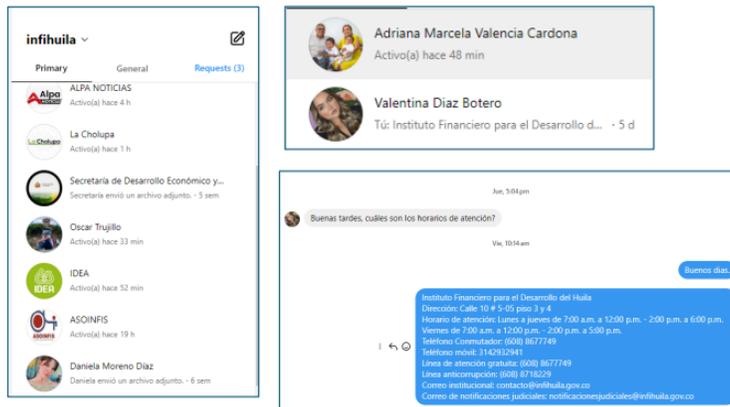


Esta información se da con datos desde el 23 de junio del 2024 a hoy.

#### INBOX CUENTA INSTAGRAM DEL INFIHUILA.

Chat de Inbox.

Solo la conversacion de la usuaria Valentina Díaz Botero, es una solicitud de informacion de horario de la entidad. Por demas, son menciones de historias etiquetando al Infihuila.



Se debe implementar una respuesta automática para informar a los usuarios que su solicitud ha sido recibida y se está procesando, en caso de que no se pueda dar una respuesta inmediata.

	<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: 15 de 11</b>

## CALIFICADOR DE SERVICIO

En seguimientos anteriores, se solicitó al líder del proceso que tomara las medidas necesarias para activar el calificador de servicio, sin embargo, a la fecha sigue sin funcionar. Esta situación genera inconvenientes para la entidad, ya que impide recopilar la valiosa retroalimentación de los clientes sobre la calidad del servicio prestado.



**El calificador de servicio es una herramienta esencial para:**

**Medir la satisfacción del cliente:** Permite conocer la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido y detectar áreas de mejora.

**Identificar oportunidades de mejora:** La información recopilada a través del calificador de servicio puede servir para identificar áreas en las que la entidad puede mejorar sus procesos y servicios.

**Fortalecer la relación con los clientes:** Demostrar a los clientes que su opinión es valorada y que la entidad se preocupa por mejorar su experiencia.

	<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: 16 de 11</b>

Por lo anterior, solicito de manera urgente que se tomen las medidas necesarias para solucionar el problema del calificador de servicio y que este quede operativo a la brevedad posible.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se debe actualizar el procedimiento de las PQRSD.
- Implementar mejoras en el chat de la página web.
- Suspender el plan de datos del móvil o realizar acciones para contar con el celular.
- Complementar la respuesta automática en Facebook y explorar herramientas de chat.
- Activar el calificador de servicio a la brevedad posible.
- Se reitera la solicitud de las claves de acceso a las páginas de redes sociales para verificar la información adjunta por el líder, ya que no se tiene un conocimiento detallado de las solicitudes realizadas a través de estas plataformas.

En general, la entidad cumple con los tiempos de respuesta establecidos para las PQRSD. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en la atención a través de la página web, el correo electrónico y las redes sociales. Se recomienda implementar las acciones propuestas para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

**HUGO ALBERTO LLANOS PABÓN**

*Asesor control interno.*

Proyectó  
Ingrid Paola Cuellar Lozano  
Profesional de apoyo