



# InfiHuila

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

### **OBJETIVO**

Realizar una evaluación integral y detallada de la efectividad de los procesos encargados de atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas a la entidad durante el segundo semestre de 2024, con el fin de mejorar la calidad de atención y optimizar los mecanismos de respuesta.


### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar y analizar los canales de radicación más utilizados por los ciudadanos para presentar sus PQRSD.
2. Medir el tiempo promedio de respuesta a las PQRSD, con el objetivo de evaluar la eficiencia de los procesos de atención.
3. Identificar las áreas de oportunidad para la mejora continua en el sistema de atención y resolución de PQRSD.
4. Proponer acciones concretas para optimizar el proceso de atención, reducir los tiempos de respuesta y aumentar la transparencia del sistema.

### **ALCANCE**

Este informe se centra en la evaluación de los procesos encargados de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que fueron presentadas ante la entidad a través de diversos canales de comunicación durante el segundo semestre de 2024. La evaluación abarca tanto los procedimientos administrativos internos como los tiempos de respuesta, la calidad de la atención y el análisis de las áreas de mejora que puedan contribuir a un mejor servicio al ciudadano.

### **ALCANCE**

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>	Código: CES-R-02-15
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 02
		<b>Página 2 de 18</b>

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 segundo semestre del 2024.

## ÁREAS CLAVE DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN A PQRSD

### 1. Eficiencia y Oportunidad del Proceso

- Analizar el total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas, clasificados por tipo y canal de radicación. Esto permitirá identificar patrones, tendencias y áreas recurrentes de atención.
- Evaluar el tiempo promedio desde que se recibe una PQRSD hasta su resolución, permitiendo determinar si los tiempos de respuesta cumplen con los estándares y las expectativas del usuario.
- Analizar el proceso de atención para detectar posibles cuellos de botella o áreas donde se presente una mayor acumulación de solicitudes, lo cual podría generar retrasos o deficiencias en la atención.


### 2. Calidad y Efectividad de la Respuesta

- Evaluar si las respuestas proporcionadas cubren la totalidad de los aspectos planteados en la PQRSD, garantizando que se resuelvan las inquietudes o problemas planteados de manera adecuada.
- Medir la claridad de la información proporcionada en las respuestas, asegurándose de que sean fácilmente comprendidas por el usuario. Además, evaluar si las respuestas son precisas y se emiten dentro de los plazos establecidos.

### 3. Satisfacción del Usuario

- Medir el grado de satisfacción de los usuarios con el proceso de atención de sus PQRSD, utilizando herramientas como encuestas o entrevistas, para obtener retroalimentación directa.
- Identificar las oportunidades de mejora en la experiencia del usuario durante el proceso de atención a PQRSD, a fin de optimizar la percepción general del servicio y fomentar una mayor confianza en la entidad.

Estas áreas clave de evaluación proporcionarán una visión integral del proceso de atención a las PQRSD, permitiendo detectar oportunidades para mejorar la eficiencia, la calidad del servicio y, en última instancia, la satisfacción del usuario.

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>	Código: CES-R-02-15
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 02
		<b>Página 3 de 18</b>

## METODOLOGÍA

- Recolectar y consolidar todos los registros de PQRSD provenientes del sistema de gestión interno de la entidad, asegurando que se incluyan todos los tipos de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) y los datos relevantes para su análisis.
- Revisar todos los registros de respuesta emitidos por la entidad para evaluar la calidad y efectividad de las soluciones proporcionadas. Esto incluye el tiempo de respuesta, y la resolución efectiva de la solicitud.
- Identificar aquellos procesos o áreas donde el rendimiento de la atención de PQRSD no cumple con las expectativas o con los estándares establecidos. Este análisis debe proporcionar recomendaciones claras y dirigidas a la mejora continua.

### **Revisión de Canales de Recepción de PQRSD:**

Evaluar los diversos canales de recepción de PQRSD para asegurar que estén operando de manera eficiente y sean accesibles para todos los usuarios. Esto incluye el análisis de la efectividad y la facilidad de uso de cada canal. Los canales disponibles son los siguientes:

**Presencial:** Los usuarios pueden presentar sus PQRSD de manera presencial en las oficinas de la entidad, donde recibirán asistencia personalizada y podrán resolver sus inquietudes directamente con personal capacitado.


**Correo Electrónico:** Las PQRSD pueden enviarse a la dirección de correo electrónico contacto@infihuila.gov.co. Para optimizar la clasificación y atención, se recomienda que los usuarios especifiquen el tipo de PQRSD en el asunto del correo (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia).

**Buzón de Sugerencias:** La entidad cuenta con un buzón físico de sugerencias donde los usuarios pueden hacer llegar sus propuestas, inquietudes o sugerencias de manera anónima, promoviendo la participación abierta y constructiva.

**Página Web:** A través de la página web oficial de la entidad (<https://www.infihuila.gov.co/>), los usuarios pueden presentar sus PQRSD de manera electrónica mediante un formulario en línea, facilitando la accesibilidad a la gestión de solicitudes desde cualquier lugar y en cualquier momento.

**Evaluación de los Procedimientos:** Revisión de los procedimientos establecidos para la atención de PQRSD, asegurándose de que estos sean claros, eficaces y estén alineados con los principios de transparencia, equidad y eficiencia. Esta revisión también debe incluir la evaluación de tiempos de respuesta y resolución, así como la capacidad de los procesos para resolver las solicitudes de manera satisfactoria.

**Mecanismos de Seguimiento y Control:** Evaluar los mecanismos implementados para el seguimiento de las PQRSD, incluyendo las alertas, los informes periódicos y los mecanismos de

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>	Código: CES-R-02-15
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 02
		<b>Página 4 de 18</b>

retroalimentación con los usuarios. Estos mecanismos deben garantizar que todas las PQRSD sean gestionadas adecuadamente hasta su resolución final.

## PQRSD ALLEAGADAS A LA ENTIDAD

La entidad dispone de un correo electrónico exclusivo para el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), el cual es: [contacto@infihuila.gov.co](mailto:contacto@infihuila.gov.co). Este correo está a cargo de la funcionaria Luz Mireya Murcia, quien trabaja en conjunto con la profesional de apoyo en gestión documental. En un seguimiento previo, se solicitó más información sobre el procedimiento interno de manejo de las PQRSD, y se nos informó que, una vez recibida una solicitud, se remite al proceso de gestión documental para continuar con el procedimiento previamente establecido.


A continuación, se presenta el seguimiento realizado por el profesional de apoyo en gestión documental a las PQRSD recibidas entre julio y diciembre de 2024.

FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	PETICIONARIO	DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA
11/07/2024	100-00005	SOLICITUD DE MODIFICACION COMERCIAL DE CREDITO 11042016	EMPRESA FOSFATOS DEL HUILA S.A - RAMIRO SILVA QUINTERO	GERENCIA	05/08/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 300-00038
17/07/2024	100-00008	SOLICITUD REFINANCIACIÓN DEL CREDITO DE FOMENTO NO. 11042016	EMPRESA FOSFATOS DEL HUILA S.A - RAMIRO SILVA QUINTERO	GERENCIA	05/08/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 300-00038
18/07/2024	300-00009	DERECHO DE PETICIÓN	RICARDO ANDRÉS BUSTOS VACA	GERENCIA	08/11/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL
19/07/2024	200-00013	SOLICITUD HISTORIA LABORAL, CETIL	LUIS ALFONSO TRIANA TRIANA	OFICINA ADMINISTRATIVA	22/07/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 200-00012
22/07/2024	400-00014	SOLICITUD PROPUESTA EN FIRME PARA CONTRATAR OPERACIONES DE CREDITO	CAM - CAMILO AUGUSTO AGUDELO PERDOMO	OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES	18/07/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - CO-3-199
22/07/2024	100-00015	REUNION PROCESO DE SELECCIÓN TERRITORIAL 2024	COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - RUTH MELISSA MATTOS RODRIGUEZ	GERENCIA	31/07/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - G-GD-102
23/07/2024	300-00017	REFINANCIACION DEL CREDITO DE FOMENTO COMERCIAL NO. 11042016	EMPRESA FOSFATOS DEL HUILA S.A - RAMIRO SILVA QUINTERO	GERENCIA	31/07/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 300-00021
31/07/2024	100-00022	SOLICITUD DE PERIODO DE GRACIA POR 6 MESES. CONTRATO 103201803	OLMER RAMOS	OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES	12/07/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - CO-3-205
31/07/2024	200-00024	SOLICITUD INFORMACIÓN	ANDREA CASTAÑO	TALENTO HUMANO	14/08/2024	CORREO ELECTRÓNICO - PLANILLA EXCEL

31/07/2024	300-00025	REFINANCIACIÓN DEL CREDITO DE FOMENTO COMERCIAL	EMPRESA FOSFATOS DEL HUILA S.A - RAMIRO SILVA QUINTERO	GERENCIA	05/08/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 300-00038
02/08/2024	200-00029	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	HUMBERTO PÉREZ	TALENTO HUMANO	13/08/2024	CORREO ELECTRÓNICO - PLANILLA EXCEL
06/08/2024	300-00033	REFINANCIACIÓN DEL CREDITO DE FOMENTO	EMPRESA FOSFATOS DEL HUILA S.A - RAMIRO SILVA QUINTERO	GERENCIA	13/08/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 100-00052
09/08/2024	200-00038	SOLICITUD PRESTAMO DE AUDITORIO	GOBERNACION DEL HUILA - TATIANA ANDREA VANEGAS CORTES	GERENCIA	09/08/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 100-00041
12/08/2024	300-00041	SOLICITUD INFORMACIÓN PROYECTO MUJER RURAL ASOCIADA Y PRODUCTIVA	MARIA RUBIELA PERDOMO NARVAEZ	OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES	20/08/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 300-00092
14/08/2024	400-00048	SOLICITUD ESTRATO DE CUENTA	MILLER ESCOBAR MARTINEZ	TESORERÍA Y PAGADURIA	05/09/2024	CORREO ELECTRÓNICO - EXTRACTO BANCARIO
15/08/2024	300-00049	DERECHO DE PETICIÓN	DARWIN MAURICIO MANCHOLA LOSADA	Gerencia	17/09/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL
15/08/2024	400-00051	PERFILAMIENTO DE DEUDA PUBLICA	MUNICIPIO DE BARAYA - LUIS ENRIQUE CARDOSO TOVAR	OFICINA FINANCIERA	16/08/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 400-00090
16/08/2024	200-00057	DERECHO DE PETICIÓN	DAMARIS FIGUEROA, CAROL ELIZABETH SALAZAR, ESPERANZA HERRERA, DIEGO QUIGUA, ERICA MANCHOLA, LUIS EDUARDO RESTREPO, WILLIAM CEDEÑO	GERENCIA	04/09/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 100-00115
16/08/2024	100-00058	DERECHO DE PETICIÓN	ASAMBLE DEL HUILA - JOSE ARMANDO ACUÑA MOLINA	GERENCIA	18/09/2024	COMUNICACION OFICIAL
21/08/2024	100-00062	SOLICITUD PERMISO SINDICAL REMUNERADO	SINTRADEPARTAMENTAL - AMPARO MONTES GUAHUÑA	GERENCIA	28/08/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 100-00101
22/08/2024	100-00064	SOLICITUD REBAJA DE TASAS	ALCALDIA DE TELLO - FERNANDO ALIPIO SOLANO GOMEZ	OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES	20/09/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - CO-3-207
22/08/2024	200-00068	SOLICITUD CARGUE DE INFORMACIÓN EN PLANILLA FORMATO EXCEL	REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL - CLAUDIA CRISTINA NARVAEZ ROJAS	TALENTO HUMANO	21/08/2024	CORREO ELECTRÓNICO
26/08/2024	110-00070	SOLICITUD INFORMACIÓN	GOBERNACION DEL HUILA - MARIA LILIANA QUIMBAYA BAHAMON	TALENTO HUMANO	13/09/2024	CORREO ELECTRÓNICO
28/08/2024	300-00077	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	LONKO INTERNATIONAL GROUP - JOHN HENRY DEVIA PALOMA	OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES	23/10/2024	CORREO ELECTRÓNICO
30/08/2024	110-00080	DERECHO DE PETICIÓN	DARWIN MAURICIO MANCHOLA LOSADA	GERENCIA	17/09/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL
03/09/2024	110-00085	SOLICITUD PRESTAMO AUDITORIO	GOBERNACION DEL HUILA - LORENA CÁRDENAS	OFICINA JURÍDICA	03/09/2024	CORREO ELECTRÓNICO
05/09/2024	300-00089	SOLICITUD DE ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA ESTRATEGIA TRANSFORMANDO REALIDADES CON	GOBERNACION DEL HUILA - MADELEINE PANTOJA RAMIREZ	GERENCIA	21/10/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 100-00171

		PLANES PARA LA VIDA CON EL PRESUPUESTO ASIGNADO Y SOLICITUD DE UNA PROPUESTA.				
16/09/2024	100-00131	DESIGNACIÓN DEL EQUIPO Y/O PERSONA QUE SUMINISTRE, VERIFIQUE Y DESARROLLE EL SEGUIMIENTO DEL PROCESO DEL ÍNDICE DEPARTAMENTAL DE COMPETITIVIDAD 2024 Y EL PLAN DE ACCIÓN ACORDE A LOS INDICADORES DEL PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL "POR UN HUILA GRANDE".	GOBERNACION DEL HUILA - JORGE ANDRES GEHEM ARTUNDUAGA	GERENCIA	19/09/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL
17/09/2024	300-00132	REMISION DERECHO DE PETICIÓN	JOSE ARMANDO ACUÑA MOLINA - HONORABLE DIPUTADO DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA	GERENCIA	18/09/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL
23/09/2024	300-00149	PETICIÓN	"ASOCIACION DE EMPRESARIOS" - ZOILO CHAUX JARAMILLO	OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES	04/10/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - CO-3-210
26/09/2024	100-00152	RENUNCIA VOLUNTARIA E IRREVOCABLE	EMIR DUSSAN RAMIREZ -	GERENCIA	30/09/2024	RESOLUCION 179
26/09/2024	100-00154	COORDINACION PLAN DE AYUDA MUTUA	CONTRALORIA DEPARTAMENTA DEL HUILA - GLORIA ELENA RAMIREZ MEÑACA	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	16/10/2024	CORREO ELECTRÓNICO
30/09/2024	110-00156	NOTIFICACIÓN AUTO ADMISORIO ACCIÓN DE TUTELA RADICACIÓN NO. 2024-00830	JUZGADO 05 PEQUEÑAS CAUSAS COMPETENCIAS MÚLTIPLE - LILIANA HERNÁNDEZ SALAS	GERENCIA	02/10/2024	DOCUMENTO DEMANDA
30/09/2024	100-00157	INFORMACIÓN ACS S.A	ALIMENTOS CONCENTRADOS DEL SUR S.A. - PAOLA ANDREA JIMÉNEZ RIVERA	OFICINA JURÍDICA	23/20/2024	CORREO ELECTRÓNICO
03/10/2024	100-00180	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GOBERNACIÓN DEL HUILA - CAMILO ERNESTO LOZANO HERMIDA	GERENCIA	07/10/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 100-000154
04/10/2024	110-00185	SOLICITUD PRESTAMO AUDITORIO	GOBERNACIÓN DEL HUILA - CAMILO ERNESTO LOZANO HERMIDA	OFICINA JURÍDICA	04/10/2024	CORREO ELECTRÓNICO
15/10/2024	110-00202	REPORTE Y/O ACTUALIZACIÓN DE INMUEBLES EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE ACTIVOS (SIGA)	CISA - CENTRAL DE INVERSIONES S.A. - NICOLÁS CORSO SALAMANCA	GERENCIA	14/11/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL
21/10/2024	110-00204	SITUACIÓN JURIDICA DE LA	PROPIETARIA FINCA VILLA ELENA - FRANCIA	GERENCIA	14/11/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 100-


		FINCA VILLA ELENA	HELENA RAMIREZ VELASQUEZ			00207
22/10/2024	300-00207	SOLICITUD INFORMACIÓN	PATRICIA	GERENCIA	05/11/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 100-00182
24/10/2024	200-00208	RESPUESTA DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2021 - CETIL - ANA MIREYA CASTILLO	ANA MIREYA CASTILLO RUBIANO	TALENTO HUMANO	14/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO
25/10/2024	300-00209	SOLICITUD DE ACCIONES Y ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL FONDO DE LA MUJER INDÍGENA SEGÚN EL DECRETO 0289 DE 2019	GOBERNACION DEL HUILA - MADELEINE PANTOJA RAMIREZ	GERENCIA	27/11/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 100-00245
28/10/2024	100-00210	SOLICITUD AUXILIO PARA ANTEOJOS	ERICA A. MANCHOLA VARGAS	GERENCIA	28/10/2024	RESOLUCIÓN 199
30/10/2024	200-00253	SOLICITUD PRESTAMO AUDITORIO	GOBERNACIÓN DEL HUILA - CAMILO ERNESTO LOZANO HERMIDA	OFICINA ADMINISTRATIVA	05/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO
31/10/2024	300-00254	DERECHO DE PETICIÓN	CRISTHIAN DAVID BERMEO NAVIA	GERENCIA	19/11/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 100-00223
31/10/2024	200-00255	SOLICITUD AUXILIO PARA ANTEOJOS	DAMARIS FIGUEROA OVIEDO	GERENCIA	05/11/2024	RESOLUCIÓN 200
31/10/2024	300-00256	SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE VIGENCIA PARA DESEMBOLSO	E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO - JOSE ALEXANDER MORENO CÓRDOBA	OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES	27/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO
06/11/2024	100-00260	SOLICITUD INFORMACIÓN	CONTRALORIA DEPARTAMENTA DEL HUILA - LUZ MILA RIOS GUTIERREZ	GERENCIA	19/11/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 100-00224
06/11/2024	200-00261	SOLICITUD CETIL	GUSTAVO FIERRO HERNANDEZ -	TALENTO HUMANO	07/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO
12/11/2024	100-00265	SOLICITUD CANCELACIÓN & LEVANTAMIENTO HIPOTECA ABIERTA	MERCASUR LTDA - ERIKA MEDINA ZUERO	GERENCIA	28/11/2024	COMUNICACIÓN OFICIAL - 100-00249
13/11/2024	100-00266	PLAN DE DEPURACIÓN DE DEUDORES REPORTADOS	CONTADURIA GENERAL DE LA NACIÓN - ELIZABETH SOLER CASTILLO	CONTABILIDAD	22/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO - PLANILLA EXCEL
14/11/2024	200-00267	SOLICITUD AUXILIO PARA ANTEOJOS	LUZ MIREYA MURCIA SALGADO -	GERENCIA	13/11/2024	RESOLUCIÓN 216
20/11/2024	100-00269	SOLICITUD APOYO	NEYDER ARNETH MUÑOZ GAMEZ -	GERENCIA	21/11/2024	COMUNICACIÓN
22/11/2024	100-00270	PETICIÓN	MARY LILIANA CULMA CALDERON -	GERENCIA	17/12/2024	COMUNICACIÓN
26/11/2024	100-00271	PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ASAMBLE DEL HUILA - JOSE ARMANDO ACUÑA MOLINA	GERENCIA	17/12/2024	COMUNICACIÓN
26/11/2024	300-00272	SOLICITUD INFORMACIÓN	GOBERNACIÓN DEL HUILA - RICARDO ARCINIEGAS MOSQUERA	OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES	10/12/2024	INFORMATIVO

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>			Código: CES-R-02-15	
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRS)</b>			Fecha Aprobación: septiembre 2024	
				Versión: 02	
				<b>Página 8 de 18</b>	

27/11/2024	100-00274	ENTREGA INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO INFIHUILA VIGENCIA AUDITADA 2023 PVCFT 2024.	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA - WILLIAN SANCHEZ HERNANDEZ	GERENCIA	16/12/2024	COMUNICACIÓN
27/11/2024	300-00275	SOLICITUD DE SERVICIO DE TRANSPORTE	GOBERNACIÓN DEL HUILA - RICARDO ARCINIEGAS MOSQUERA	OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES	27/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO
28/11/2024	100-00280	CIERRE FISCAL	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA - ANDRES FELIPE VANEGAS MOSQUERA	GERENCIA	28/11/2024	INFORMATIVO
28/11/2024	100-00281	REFRENDACIÓN DE RESERVAS	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA - GLORIA ELENA RAMIREZ MEÑACA	GERENCIA	28/11/2024	INFORMATIVO
02/12/2024	200-00284	SOLICITUD CETIL	REGULO PEREZ VARGAS -	GERENCIA	11/12/2024	CORREO ELECTRONICO
02/12/2024	100-00285	SOLICITUD PRESENTACION DE PORTAFOLIO	CONTRUESPACIOS - ORANGEL PERDOMO PEREZ	GERENCIA	12/12/2024	CORREO ELECTRONICO
03/12/2024	100-00286	DERECHO DE PETICIÓN Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS PUBLICOS	SINTRADEPARTAMENTAL - AMPARO MONTES GUAHUÑA	GERENCIA	10/12/2024	CORREO ELECTRONICO
04/12/2024	400-00287	MODIFICACIÓN FECHA FISCAL 2024	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA - GLORIA ELENA RAMIREZ MEÑACA	FINANCIERA	04/12/2024	INFORMATIVO
06/12/2024	100-00290	INFORME PRELIMINAR AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA - GLORIA ELENA RAMIREZ MEÑACA	GERENCIA	13/12/2024	CORREO ELECTRONICO
10/12/2024	100-00293	SOLICITUD PAC PRESUPUESTO AÑO 2025	GOBERNACION DEL HUILA - DIANA PATRICIA SIERRA SANCHEZ	GERENCIA	11/12/2024	CORREO ELECTRONICO
10/12/2024	300-00294	SOLICITUD SERVICIO DE TRANSPORTE	GOBERNACIÓN DEL HUILA - RICARDO ARCINIEGAS MOSQUERA	OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES	11/12/2024	CORREO ELECTRONICO
10/12/2024	100-00295	SOLICITUD AUXILIO PARA ANTEOJOS	ESPERANZA HERRERA GONZALEZ	GERENCIA	12/12/2024	CORREO ELECTRONICO
11/12/2024	300-00298	SOLICITUD SERVICIO DE TRANSPORTE	GOBERNACIÓN DEL HUILA - RICARDO ARCINIEGAS MOSQUERA	OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES	11/12/2024	CORREO ELECTRONICO
16/12/2024	100-00299	DERECHO DE PETICIÓN	JACQUELINE VARGAS PASTRANA	GERENCIA	27/12/2024	CORREO ELECTRONICO
26/12/2024	100-00317	TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICIÓN - ANTONIO PASTRANA CAMACHO	GOBERNACIÓN DEL HUILA - MARIA DEL PILAR VARGAS FIGUEROA	GERENCIA	26/12/2024	CORREO ELECTRONICO

Tras realizar la revisión de las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), se ha identificado que un total de 12 casos presentaron tiempos de respuesta que exceden los plazos establecidos por la normativa vigente. Con el objetivo de comprender las causas



	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>	Código: CES-R-02-15
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 02
		<b>Página 9 de 18</b>

subyacentes y verificar la exactitud de la información, se solicitó información adicional a la líder de gestión documental, a fin de obtener detalles más precisos sobre cada caso y evaluar las razones detrás de las respuestas fuera de los tiempos establecidos.

Este análisis permitirá identificar posibles cuellos de botella en el proceso de gestión, evaluar la efectividad de los procedimientos actuales y tomar las acciones correctivas necesarias para mejorar la atención al ciudadano y garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos por la normatividad.

A continuación, se presenta la información proporcionada por la líder de gestión documental en relación con las PQRSD mencionadas:

### INFORME DE PQRSD 2024

FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	PETICIONARIO	DEPENDENCIA QUE D RESPUESTA
11/07/2024	100-00005	SOLICITUD DE MODIFICACION COMERCIAL DE CREDITO 11042016	EMPRESA FOSFATOS DEL HUILA S.A - RAMIRO SILVA QUINTERO	GERENCIA
18/07/2024	300-00009	DERECHO DE PETICIÓN	RICARDO ANDRÉS BUSTOS VACA	GERENCIA
15/08/2024	300-00049	DERECHO DE PETICIÓN	DARWIN MAURICIO MANCHOLA LOSADA	Gerencia
16/08/2024	100-00058	DERECHO DE PETICIÓN	ASAMBLE DEL HUILA - JOSE ARMANDO ACUÑA MOLINA	GERENCIA
22/08/2024	100-00054	SOLICITUD REBAJA DE TASAS	ALCALDIA DE TELLO - FERNANDO ALIPIO SOLANO GOMEZ	OFICINA COMERCIAL OPERACIONES
28/08/2024	300-00077	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	LONKO INTERNATIONAL GROUP - JOHN HENRY DEVIA PALOMA	OFICINA COMERCIAL OPERACIONES
05/09/2024	300-00089	SOLICITUD DE ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA ESTRATEGIA TRANSFORMANDO REALIDADES CON PLANES PARA LA VIDA CON EL PRESUPUESTO ASIGNADO Y SOLICITUD DE UNA PROPUESTA.	GOBERNACION DEL HUILA - MADELEINE PANTOJA RAMIREZ	GERENCIA
15/10/2024	110-00202	REPORTE Y/O ACTUALIZACIÓN DE INMUEBLES EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE ACTIVOS (SIGA)	CISA - CENTRAL DE INVERSIONES S.A. - NICOLÁS CORSO SALAMANCA	GERENCIA
21/10/2024	110-00204	SITUACIÓN JURÍDICA DE LA FINCA VILLA ELENA	PROPIETARIA FINCA VILLA ELENA - FRANCIA HELENA RAMIREZ VELASQUEZ	GERENCIA
24/10/2024	200-00208	RESPUESTA DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DE 2021 - CETIL - ANA MIREYA CASTILLO	ANA MIREYA CASTILLO RUBIANO	TALENTO HUMANO
25/10/2024	300-00209	SOLICITUD DE ACCIONES Y ESTRATEGIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL FONDO DE LA MUJER INDÍGENA SEGÚN EL DECRETO 0289 DE 2019	GOBERNACION DEL HUILA - MADELEINE PANTOJA RAMIREZ	GERENCIA

**100-00005** jefe Comercial – Alexander


*Respuesta: El líder del proceso estaba esperando la respuesta del Área de Jurídica para avanzar en la respuesta del documento.*

**300-00009** Pedro Andrés López

*Respuesta:*

*cordial saludo,*

*me permito informar que, de acuerdo a la solicitud, el motivo por el cual se dio tardía respuesta a la petición, esta se encuentra inmersa en el encabezado de la respuesta remitida por gerencia.*

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>	Código: CES-R-02-15
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 02
		<b>Página 10 de 18</b>

*agradezco su atención.*

Neiva, 08 de Noviembre de 2024

Señor  
**Ricardo Andrés Bustos Vaca**  
 Calle 2ª No 1D-45 Ciudad Real  
 Garzón

**Asunto:** Respuesta a los requerimientos realizados a la Institución

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta el motivo del asunto, me permito dar respuesta a lo peticionado no sin antes ofrecerle unas disculpas por no recibir dentro del término, respuesta de la petición realizada a esta entidad el día 10 de julio del 2024, y que de acuerdo a la revisión hecha de mi parte, pude identificar que esta inicialmente fue recepcionada el día 18 de julio mediante la plataforma SIMAD por parte del encargado de realizar el reparto de las peticiones y que inicialmente direccionó al profesional y jefe del área comercial y de operaciones, Alexander Bautista Mejía, quien a su vez remitió por competencia a la oficina Financiera, siendo conocido por la jefe de la oficina Lina María Salas Mendoza, persona competente por su idoneidad para dar respuesta clara y oportuna a su petición y quien debió responder dentro de los términos establecidos. Por lo anterior reitero mis disculpas y de acuerdo con su solicitud, y teniendo en cuenta que la información del INFIHUILA es pública, me permito detallar la información solicitada:

**300-00049 Juan Pablo Valencia – Comercial**

*Respuesta: Cordial saludo,*

*A continuación, se presenta la línea de tiempo con referencia al Derecho de Petición del ciudadano Darwin Mauricio Manchola y se adjuntan los soportes:*

*Fecha de la petición: 05 de agosto de 2024*

*Se cumplían los 15 días hábiles: 28 de agosto d 2024*

*Prórroga: 28 de agosto de 2024*

*Respuesta de la petición: 17 de septiembre de 2024*

*Se cumplían los 15 días hábiles: 18 de septiembre de 2024*


*Por lo anterior, se dio respuesta a la petición en los términos señalados*

*El derecho de petición se vencía según los términos de ley el 28/08/2024, ese día se solicitó prórroga a la petición, dando respuesta el día 17/09/2024 cumplimiento a la normatividad vigente.*

**100-00058 Juan Pablo Valencia – Comercial**

*Respuesta: El derecho de petición se vencía según los términos de ley el 06/09/2024, el día 29/08/2024 se solicitó prórroga a la petición, dando respuesta el día 18/09/2024 cumplimiento a la normatividad.*

**100-00064 Jefe Comercial – Alexander**

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>	Código: CES-R-02-15
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 02
		<b>Página 11 de 18</b>

*Respuesta: No me brindo la respuesta estaba en capacitaciones, comités y viajando con la Gerente*

**300-00077 jefe Comercial – Carol Elizabeth**

*Respuesta: Debió dar respuesta el Área Comercial en cabeza del feje Alexander Bautista. Y el área de Comercial no me brindo el motivo.*

**300-00089 jefe de Fondos – Carol Elizabeth**

*Respuesta: 300-00209: Gobernación del Huila, secretaria de la Mujer - Madeleine Pantoja Ramírez.*


- Petición 25 de octubre de 2024
- Respuesta Petición 27 de noviembre de 2024

*Se respondió después de lo establecido en la normatividad jurídica porque se realizó un comité el día 11/09/2024 para tratar el tema de la petición y el oficio de respuesta se solicitó lo que quedó pendiente en la reunión.*

**110-00202 James Parra**

*Respuesta: adjunto correos donde se solicita a la entidad "Sistema de información de Gestión de Activo" de acuerdo a la solicitud de información Reporte y/o actualización de inmuebles en el Sistema de Información de Gestión de Activos (SIGA), con radicado del 2024-10-15, 110-00202-R-2024. Adjunto correos enviados y repuesta de la entidad.*

*El INFIHUILA dio respuesta al PQRSD una vez CIGA nos da respuesta al requerimiento del 17-10-2024, el día 14 de noviembre como se adjunta el documento.*

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>	Código: CES-R-02-15
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 02
		<b>Página 12 de 18</b>

De: James Parra Duran <james.parra@infihuila.gov.co>  
 Enviado el: 17 de octubre de 2024 3:49 p. m.  
 Para: Sistema de Información de Gestión de Activos <sig@[cisa.gov.co](mailto:sig@cis.gov.co)>  
 Asunto: SOLICITUD INFORMACION/ORIENTACION

No suele recibir correo electrónico de [james.parra@infihuila.gov.co](mailto:james.parra@infihuila.gov.co). Por qué es esto importante  
**[CORREO EXTERNO]** NO HAGA CLIC en los enlaces o archivos adjuntos a menos que reconozca al remitente y sepa que el contenido es seguro. En caso de dudar de la procedencia del correo, remitirlo a: [seguridaddigital@cis.gov.co](mailto:seguridaddigital@cis.gov.co)

Buenas tardes,

Respetuosamente solicito el favor de comunicarme la situación actual del Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila-INFIHUILA con NIT: 891.180.213-6 con los reportes a **CISA** y si estamos inscritos o cual es el procedimiento para estar actualizados de acuerdo al **ASUNTO: REPORTE Y/O ACTUALIZACION DE INMUEBLES EN EL SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION DE ACTIVOS (SIGA)**, a vencer el próximo 15 de noviembre de 2024.

Cordialmente,

**James Parra Durán**

CONTRATISTA  
 OFICINA ADMINISTRATIVA – INVENTARIO  
 james.parra@infihuila.gov.co  
 Teléfono: (601) 8677749 – Ext: 111

Reenvió este mensaje el Mié 06/11/2024 9:39.

Cordial Saludo

Agradecemos su comunicación y el interés de su entidad en el reporte al Sistema de Información de Gestión de Activos (SIGA). Con respecto a su solicitud nos permitimos indicar las siguientes precisiones para que sean tenidas en cuenta:

1. A la fecha su entidad cuenta con los siguientes usuarios registrados y activos en el SIGA:




2. Informemos por este medio si su entidad requiere la eliminación de alguno de los usuarios descritos, así como la respectiva justificación.
3. En caso de requerir la creación de otros OPERADORES, el APROBADOR es quien realiza el registro de los mismos como se indica en el respectivo manual que podrá consultar y descargar en <https://www.cisa.gov.co/LandingSIGA/ayuda/>
4. Si ha olvidado su contraseña de ingreso, le recomendamos hacer uso de la opción "Recordar contraseña" que podrá encontrar en el menú de inicio de sesión al Sistema de Información de Gestión de Activos (SIGA) <https://www.cisa.gov.co/SIGAWeb/#/>
5. Antes del 15 de noviembre de 2024, su entidad debe actualizar la información de los inmuebles reportados en vigencias anteriores, reportar la totalidad de activos inmobiliarios de propiedad de esta y geolocalizar los mismos directamente en el SIGA.
6. En caso de que SI sea propietaria de inmuebles, son los usuarios OPERADORES quienes cargarán y/o actualizará la información en el SIGA a través de la plantilla de excel dispuesta para tal fin.
7. Si su entidad no es propietaria de inmuebles, el usuario designado por su entidad como APROBADOR deberá cargar una certificación de no pertenencia. Esta certificación corresponde a un documento en PDF, firmado por el líder de proceso que su entidad considere pertinente certificar la no pertenencia de inmuebles.

Finalmente, le invitamos a consultar los manuales de usuario que han sido referenciados, y si posterior a la lectura de estos mismos persisten las inquietudes, por favor remitirlas por este medio para que sean atendidas de manera específica y oportuna.

Atentos a sus comentarios y agradecidos por su atención.



**110-00204 jefe de Fondos – Carol Elizabeth**  
**Respuesta:**

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>	Código: CES-R-02-15
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 02
		<b>Página 13 de 18</b>

**110-00204:** *Petición correspondiente a FRANCIA HELENA RAMIREZ OSORIO propietaria del predio VILLA HELENA de la vereda EL TABLÓN del Municipio de La Plata (Huila).*

- *Petición 21 de octubre de 2024*
- *Respuesta Petición 14 de noviembre de 2024*

*Se respondió un día hábil después de lo establecido en la normatividad jurídica porque se le dio traslado al Banco Agrario al ser esta la entidad que debía resolver de fondo la petición, sin embargo, se dio respuesta por parte de InfiHuila.*

**200-00208 Talento Humano – Sohad**

*Respuesta: Dando respuesta a su solicitud de no haber contestado un derecho de petición de ANA MIREYA CASTILLO, me permito adjuntar todos los correos enviados entre las dos partes desde la fecha 28 diciembre de 2021 hasta el 02 de diciembre de 2024. así:*

- \*Requieren el día 28 de diciembre 2021, un CETIL.*
- \*Se envía mediante correo interno el CETIL el día 30 de diciembre de 2021.*
- \*Mediante correo (ANA MARIA) del día 23 de octubre de 2024, solicita información sobre el CETIL enviado a ella.*
- \*Mediante correo interno del 14 de noviembre de 2024 del INFIHUILA, se le da respuesta al correo sobre los meses que requiere.*
- \*Mediante correo interno del 14 noviembre de 2024, la sra ANA MARIA da las gracias, y sigue pendiente de la respuesta de los documentos*
- \*Mediante correo interno de InfiHuila de fecha 21 de noviembre, se le entrega a ANA MARIA parte de la información que reposa en el InfiHuila*
- \*Mediante correo interno 02 de diciembre, se le informa a ANA MARIA, que se ofició a COLPENSIONES información para poder continuar con su petición, para proceder a realizar la indexación de los 2 meses pendiente de pago que el INFIHUILA dejo de pagar para los meses enero y febrero de 1999. Sin esa información de certificado no se puede pagar a COLPENSIONES los meses requeridos por errores del pasado. Se esta pendiente que COLPENSIONES nos conteste para continuar con el proceso.*


*Adjunto al presente todos los correos intercambiados con la sra ANA MARIA desde la fecha, debido a que son solicitudes de diferentes fechas realizados, que están relacionadas.*

*Espero dejar claro la respuesta al correo del 28 de diciembre 2021.*

**300-00209 jefe de Fondos – Carol Elizabeth**

*Respuesta: Se respondió después de lo establecido en la normatividad jurídica porque el oficio fue radicado a la oficina de Fondos por ventanilla después de vencido el tiempo establecido.*

De acuerdo con la información proporcionada por la profesional de apoyo, se ha identificado que no se dispone de un registro detallado por parte de la persona encargada de gestionar las PQRSD. Es importante resaltar que, al inicio de la vigencia de 2025, se realizó un cambio

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>	Código: CES-R-02-15
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 02
		<b>Página 14 de 18</b>

de contratista, lo cual impidió llevar a cabo un adecuado proceso de empalme con respecto a los hechos ocurridos durante el segundo semestre de 2024. Esta situación ha generado un vacío en la información y el seguimiento de las PQRSD.

Es recomendable establecer un protocolo de transición más claro y detallado en futuros cambios de contratistas, con el fin de asegurar que toda la información relevante sea entregada de manera ordenada y comprensible. Además, es crucial que la persona encargada esté en constante comunicación con el equipo y reciba la capacitación necesaria para manejar de manera efectiva las PQRSD.

### **CORREO- PAGINA WEB**


En el sitio web oficial del INFIHUILA, se encuentra publicado el correo electrónico [notificacionesjudiciales@infihuila.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@infihuila.gov.co), destinado a recibir notificaciones judiciales. Con el objetivo de garantizar un adecuado seguimiento y gestión de los requerimientos que ingresan a través de esta dirección de correo, se solicitó información a la oficina jurídica para verificar el proceso y asegurar que se cumplan los plazos y procedimientos establecidos.

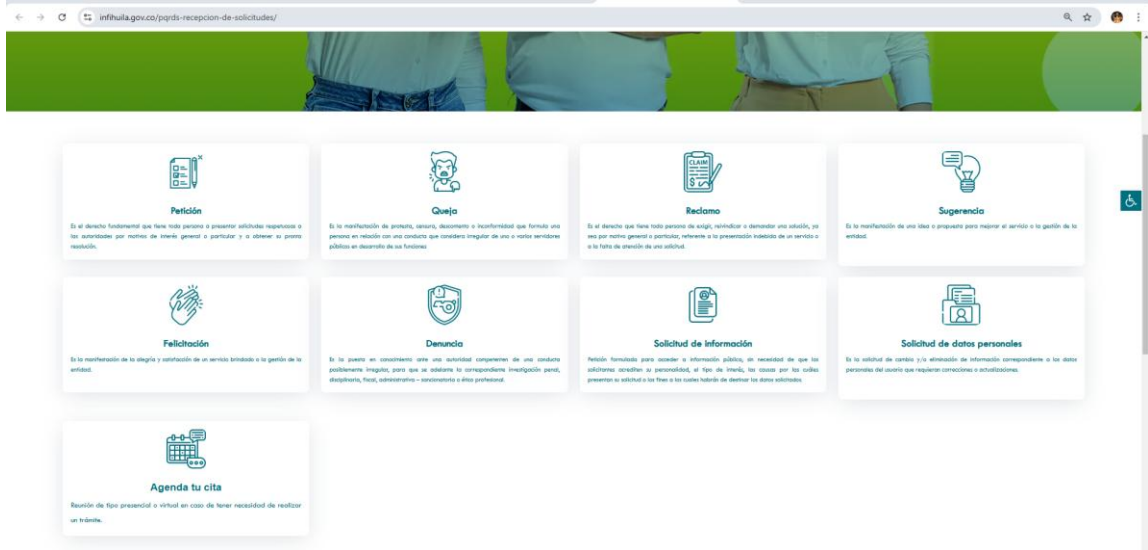
En respuesta a la consulta, se informó que durante el segundo semestre de 2024 no se recibieron PQRSD a través del correo destinado a notificaciones judiciales. Sin embargo, se detalló que las notificaciones que llegaron fueron enviadas con copia al correo [contacto@infihuila.gov.co](mailto:contacto@infihuila.gov.co), que es el correo principal para la gestión de las PQRSD, lo cual no compromete el proceso de seguimiento, pero sí requiere la implementación de un control más específico para asegurar que todos los casos sean gestionados de manera adecuada y oportuna.

- **PAGINA WEB**

En la página web oficial de la entidad, se encuentra disponible un enlace al formulario de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos (PQRSD), accesible a través del siguiente vínculo: <https://infihuila.gov.co/pqrds-recepcion-de-solicitudes/>. Este formulario proporciona las definiciones necesarias para orientar a los usuarios sobre los distintos tipos de solicitudes que pueden presentar, así como los términos de respuesta establecidos para cada caso.

Durante el período comprendido entre julio y diciembre de 2024, se recibieron dos PQRSD a través de este formulario en línea. Ambas solicitudes han sido incluidas en el cuadro adjunto, el cual ha sido preparado por la profesional de apoyo. Este registro permitirá dar seguimiento adecuado a cada uno de los casos y asegurar que se cumpla con los tiempos de respuesta estipulados.






	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>	Código: CES-R-02-15
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 02
		<b>Página 15 de 18</b>



- **LÍNEA TELEFÓNICA**

Se realizó un seguimiento a las líneas telefónicas publicadas en la página web de la entidad. A continuación, se presenta un resumen de los hallazgos obtenidos, respaldados por el pantallazo adjunto, que permite concluir lo siguiente:

**Contáctanos**


-  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: +57 314 293 2941
- Línea anticorrupción: (608) 8576900
-  Correo institucional: [contacto@infihuila.gov.co](mailto:contacto@infihuila.gov.co)
-  Correo de notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@infihuila.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@infihuila.gov.co)

**Teléfono Conmutador 8677749:**

De acuerdo con las llamadas realizadas para verificar los números publicados en la página web, se pudo constatar que se recibió respuesta efectiva por parte de la secretaria de gerencia. La atención brindada fue oportuna y adecuada, cumpliendo con los estándares esperados para este tipo de comunicaciones.

**Teléfono móvil 3142932941:**

Se realizaron tres intentos de contacto telefónico a este número en distintos horarios del día: a las 9:00 a.m., 10:00 a.m. y 3:00 p.m. En todos los casos, la llamada fue redirigida al buzón de voz, lo que indica que no se obtuvo respuesta en ninguno de los horarios mencionados. Ante

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>	Código: CES-R-02-15
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRS)</b>	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 02
		<b>Página 16 de 18</b>

esta situación, se solicitó información al líder de mercadeo, quien indicó que el número de celular es atendido exclusivamente por él, y que no recibe apoyo en la atención de llamadas.

A fin de garantizar una atención más eficiente y oportuna, se sugiere que, en los casos en que el líder no pueda responder, los profesionales de apoyo o bien otro líder de la unidad asuman la responsabilidad de contestar las llamadas. Esto permitiría evitar la falta de comunicación y mejorar la atención a los solicitantes.

#### **Línea anticorrupción 8718229:**

Se constató que esta línea no está disponible. Tras realizar el seguimiento correspondiente, la oficina administrativa informó que el número ha sido cancelado. Se solicita que se tomen las acciones necesarias para reactivar la línea a la mayor brevedad posible, con el fin de garantizar su disponibilidad y funcionamiento adecuados.

#### **CALIFICADOR DE SERVICIO**

En seguimientos previos, se solicitó al líder del proceso que tomara las medidas pertinentes para activar el calificador de servicio. Sin embargo, a la fecha, este sigue sin funcionar, lo cual genera inconvenientes significativos para la entidad. La falta de funcionamiento del calificador impide la recopilación de la valiosa retroalimentación de los clientes sobre la calidad del servicio prestado, lo que limita la posibilidad de realizar mejoras continuas.

El calificador de servicio es una herramienta fundamental para:

Permite conocer de manera directa la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio recibido, lo que facilita la identificación de áreas de mejora.

La información obtenida a través del calificador de servicio es clave para detectar puntos críticos en los procesos y servicios, permitiendo así tomar decisiones informadas que optimicen la calidad de la atención.


Al poner en marcha esta herramienta, la entidad puede demostrar a los clientes que su opinión es valorada y que se toman acciones concretas para mejorar su experiencia, lo que contribuye a generar confianza y lealtad.

Por lo expuesto, solicito de manera urgente que se tomen las acciones necesarias para solucionar de forma definitiva el problema con el calificador de servicio y garantizar que quede operativo a la mayor brevedad posible, para poder aprovechar sus beneficios en pro de la mejora continua de nuestros servicios.

#### **PROCEDIMIENTO GD-P-01-03**


El procedimiento GD-P-01-03 ha sido actualizado a la fecha, incorporando las nuevas funcionalidades y ajustes correspondientes al sistema SIMAD. Esta actualización asegura la correcta integración con las mejoras tecnológicas implementadas, optimizando los procesos y flujos de trabajo establecidos.



	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>	Código: CES-R-02-15
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 02
		<b>Página 17 de 18</b>

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De las 70 PQRSD recibidas en el segundo semestre, un 83% de las respuestas fueron entregadas dentro del plazo normativo de 15 días, mientras que el 17% restante superó este plazo. Este dato refleja un cumplimiento general bastante alto, pero también señala la necesidad de mejorar la puntualidad en el tratamiento de ciertos casos para evitar inconvenientes con los usuarios.
- Fortalecer los procesos internos de gestión de PQRSD mediante la automatización de alertas de vencimiento de plazos, con el fin de evitar retrasos en la respuesta y mejorar la satisfacción del usuario.
- En el mes de noviembre, la Gerente solicitó un seguimiento detallado de una solicitud realizada por el señor Ricardo Andrés Bustos Vaca, cuya respuesta fue entregada después de tres meses de haber sido presentada. A raíz de este retraso, se procedió a realizar una revisión exhaustiva del proceso de gestión de dicha PQRSD. Durante este análisis, se evidenció una falta de agilidad en la tramitación de la solicitud, así como un seguimiento deficiente por parte de las áreas involucradas, lo que resultó en demoras significativas en la emisión de respuestas. La falta de coordinación entre los distintos actores del proceso afectó la eficiencia global de la gestión de la solicitud, lo que a su vez resalta la necesidad de mejorar diversos aspectos del sistema de atención de PQRSD.
- Se recomienda implementar un sistema de respaldo para la atención telefónica del celular de la entidad, de manera que, en la ausencia del líder de mercadeo, los profesionales de apoyo o un líder alternativo puedan atender las llamadas de forma oportuna. Esto asegurará una mejor gestión de la comunicación y evitará la falta de respuesta a los usuarios. Además, se sugiere coordinar con el equipo para establecer un protocolo de seguimiento en caso de que las llamadas sean redirigidas al buzón de voz, garantizando así que todas las solicitudes sean atendidas dentro de los plazos establecidos.
- Finalmente, se ha evidenciado que los líderes de los procesos no están realizando la gestión adecuada en relación con las PQRSD. Asimismo, se ha observado que, en algunos casos, se solicitó más tiempo para dar respuesta a ciertas PQRSD, lo cual se alineó con la normativa legal vigente. Sin embargo, esta solicitud de extensión de plazos no debe convertirse en una práctica recurrente.
- Se recomienda que el contratista de apoyo en la gestión de las PQRSD se responsabilice de enviar recordatorios periódicos a los líderes de los procesos, con copia a la alta dirección, para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa. Estos recordatorios deberán hacer énfasis en la importancia de dar respuesta a las PQRSD dentro de los tiempos estipulados, evitando retrasos innecesarios que puedan comprometer la eficiencia y transparencia en la gestión de las quejas y reclamos.

	<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b>	Código: CES-R-02-15
	<b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b>	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 02
		<b>Página 18 de 18</b>

- Es fundamental que los líderes de los procesos tomen conciencia de la importancia de gestionar oportunamente las PQRSD, para garantizar el cumplimiento de las normativas y mejorar la satisfacción de los ciudadanos. Además, el cumplimiento de estos plazos no solo refleja el compromiso institucional, sino que también contribuye a la mejora continua de los procesos y la imagen institucional.



**HUGO ALBERTO LLANOS PABÓN**

*Asesor control interno.*

Ejecutó:  
Ingrid Paola Cuellar Lozano  
Profesional de apoyo