



InfiHuila

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

ENERO – JUNIO DE 2025

OBJETIVO GENERAL

Realizar una evaluación integral y detallada de la efectividad de los procesos institucionales encargados de atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas a la entidad durante el primer semestre del año 2025, con el fin de fortalecer la calidad en la atención al ciudadano y optimizar los mecanismos de recepción, trámite y respuesta.

ALCANCE

Este informe abarca la evaluación de los procesos de recepción, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la entidad durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2025, a través de los diferentes canales de atención dispuestos. Se analizan los procedimientos administrativos internos, los tiempos de respuesta, la calidad del servicio brindado, así como las oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento institucional y a una atención más eficaz y oportuna al ciudadano.


METODOLOGÍA

Se solicita la información del primer semestre a la líder de gestión documental, encargada de recibir y tramitar las PQRSD de la entidad, para lo que cuenta con una profesional de apoyo encargada de la ventanilla única.

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.

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) | Código: CES-R-02-15 |
| | INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD) | Fecha Aprobación: septiembre 2024 |
| | | Versión: 02 |
| | | Página 2 de 13 |

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 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 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. 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 enero y junio de 2025.

| | | | | | |
|-------------|----|---------|-------|-------|------------|
| INFORME No. | 01 | PERIODO | ENERO | FECHA | 31/01/2025 |
|-------------|----|---------|-------|-------|------------|

| INFORMACIÓN | | | | | |
|-------------|------------|--------------|---------------------|----------------------------|--------------------|
| ITEM | FECHA | No. RADICADO | ASUNTO | PETICIONARIO | INGRESO PAGINA WEB |
| 1 | 24/01/2025 | 110-00003 | DERECHO DE PETICIÓN | RICARDO ANDRES BUSTOS VACA | NO |

| | | | |
|---|--|--|-----------------------------------|
|  | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) | | Código: CES-R-02-15 |
| | INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD) | | Fecha Aprobación: septiembre 2024 |
| | | | Versión: 02 |
| | | | Página 3 de 13 |

| RESPUESTA | | | | |
|--------------|------------------------------|------------------------------|--------------------|--------------------|
| No. RADICADO | TIPO DE PETICIÓN | DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA | FECHA DE RESPUESTA | MEDIO DE RESPUESTA |
| 100-00035 | PETICIÓN EN INTERES PERSONAL | OFICINA JURIDICA | 24/01/2025 | CORREO ELECTRONICO |


| BUZON | |
|---|---------------------------------------|
| RELACIÓN DE SUGERENCIAS | VERIFICACION DEL BUZON DE SUGERENCIAS |
| NO SE PRESENTARÓN SUGERENCIAS | NO SE ENCONTRARÓN DOCUMENTOS |
| OBSERVACIONES | |
| EN EL INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DE 2025, SE DIO CUMPLIMIENTO A LA EMISIÓN DE RESPUESTAS EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS Y DISPOSICIONES DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE. | |

| | | | | | |
|-------------|----|---------|---------|-------|------------|
| INFORME No. | 02 | PERIODO | FEBRERO | FECHA | 28/02/2025 |
|-------------|----|---------|---------|-------|------------|

| INFORMACIÓN | | | | | |
|-------------|------------|--------------|---|---|--------------------|
| ITEM | FECHA | No. RADICADO | ASUNTO | PETICIONARIO | INGRESO PAGINA WED |
| 1 | 06/02/2025 | 110-00012 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO INFIHUILA, VIGENCIA 2023 | CONTRALORIA DEPARTAMENTA DEL HUILA - ANDRES FELIPE VANEGAS MOSQUERA | NO |
| 2 | 11/02/2025 | 110-00020 | DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN | ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DEL HUILA - VICTORIA EUGENIA CASTRO SILVA | NO |
| 3 | 13/02/2025 | 100-00023 | SOLICITUD PERMISO SINDICAL REMUNERADO | SINTRADEPARTAMENTAL - AMPARO MONTES GUAHUÑA | NO |
| 4 | 17/02/2025 | 400-00030 | EXCEDENTES FINANCIEROS GENERADOS EN LA VIGENCIA 2024. | GOBERNACIÓN DEL HUILA - CAMILO ERNESTO LOZANO HERMIDA | NO |
| 5 | 21/02/2025 | 200-00042 | FISCALIZACIÓN RECURSOS DE ESTAMPILLAS DEPARTAMENTALES. | GOBERNACION DEL HUILA - DIANA PATRICIA SIERRA SANCHEZ | NO |

| RESPUESTA | | | | |
|--------------|--------------------------------|------------------------------|--------------------|----------------------|
| No. RADICADO | TIPO DE PETICIÓN | DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA | FECHA DE RESPUESTA | MEDIO DE RESPUESTA |
| 110-00012 | PETICIÓN EN INTERES GENERAL | OFICINA JURIDICA | 26/02/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL |
| 110-00020 | PETICION EN INTERES PARTICULAR | OFICINA FINANCIERA | 25/02/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL |
| 100-00023 | PETICION EN INTERES PARTICULAR | OFICINA GERENCIA | 24/02/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL |
| 400-00030 | PETICION EN INTERES PARTICULAR | OFICINA FINANCIERA | 23//04/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL |
| 200-00042 | PETICION EN INTERES PARTICULAR | OFICINA ADMINISTRATIVA | 11/03/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL |

| BUZON |
|-------|
|-------|


| | | | |
|---|--|--|-----------------------------------|
|  | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) | | Código: CES-R-02-15 |
| | INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD) | | Fecha Aprobación: septiembre 2024 |
| | | | Versión: 02 |
| | | | Página 4 de 13 |

| | |
|--|--|
| RELACIÓN DE SUGERENCIAS | VERIFICACION DEL BUZON DE SUGERENCIAS |
| NO SE PRESENTARÓN SUGERENCIAS | NO SE ENCONTRARÓN DOCUMENTOS |
| OBSERVACIONES | |
| EN EL INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2025, SE DIO CUMPLIMIENTO A LA EMISIÓN DE RESPUESTAS EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS Y DISPOSICIONES DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE | |

| | | | | | |
|--------------------|----|----------------|-------|--------------|------------|
| INFORME No. | 03 | PERIODO | MARZO | FECHA | 31/03/2025 |
|--------------------|----|----------------|-------|--------------|------------|

| INFORMACIÓN | | | | | |
|--------------------|------------|--------------|--|---|--------------------|
| ITEM | FECHA | No. RADICADO | ASUNTO | PETICIONARIO | INGRESO PAGINA WED |
| 1 | 03/03/2025 | 300-00051 | CARTA DE INTENCIÓN PARA OTROSÍ CONVENIO INTERADMINISTRATIVO NO. 1243 DE 2028 SUSCRITO ENTRE EL MUNICIPIO DE NEIVA Y EL INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL HUILA - INFIHUILA. | ALCALDIA DE NEIVA - CAMILO ERNESTO GARCIA QUINTERO | NO |
| 2 | 04/03/2025 | 200-00056 | SOLICITUD DE CIERRE DEL EXPEDIENTE CONTRACTUAL EN EL SISTEMA ELECTRÓNICO PARA LA CONTRATACIÓN PÚBLICA - SECOP II. | FOMCULTURA - MAYERLY CARVAJAL VARGAS | NO |
| 3 | 07/03/2025 | 200-00064 | SOLICITUD PERMISO SINDICAL REMUNERADO | SINTRADEPARTAMENTAL - AMPARO MONTES GUAHUÑA | NO |
| 4 | 07/03/2025 | 200-00065 | REPORTE Y/O ACTUALIZACIÓN DE PARTICIPACIONES ACCIONARIAS, BIENES MUEBLES EN DESUSO Y CARTERA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DE ACTIVOS -SIGA | CISA - CENTRAL DE INVERSIONES S.A. - NICOLÁS CORSO SALAMANCA | NO |
| 5 | 19/03/2025 | 300-00077 | SOLICITUD DE MEMORANDUM DE ENTENDIMIENTO (MDE) PARA GARANTIZAR PLATAFORMA POTENCIA VIGENCIA 2025 | GOBERNACION DEL HUILA - JORGE ANDRES GECHEN ARTUNDUAGA | NO |
| 6 | 20/03/2025 | 300-00079 | REPORTE INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN DE RECURSOS PROPIOS DE LAS ENTIDADES CENTRALES Y/O DESCENTRALIZADAS DESTINADOS AL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO FINAL DE PAZ Y A LA ATENCION DE LSO PUEBLOS Y COMUNIDADES INDIGENA, NARP Y RPPROM, VIGENCIA 2024 | CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL HUILA - MARIA XIMENA LOSADA SALAZAR | NO |
| 7 | 27/03/2025 | 110-00085 | EXPEDIENTE DISCIPLINARIO NO. UIS -E-2025-103016 UIC-D-2025-3961912 | PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN - JAIRO RIVAS DUSSAN | NO |
| 8 | 31/03/2025 | 200-00090 | NOTIFICACIÓN PLIEGO DE PETICIONES DE SOLICITUDES RESPETUOSAS PRESENTANDO POR SINTRADEPARTAMENTAL | SINTRADEPARTAMENTAL - AMPARO MONTES GUAHUÑA | NO |

| RESPUESTA | | | | |
|------------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------------|--|
| No. RADICADO | TIPO DE PETICIÓN | DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA | FECHA DE RESPUESTA | MEDIO DE RESPUESTA |
| 300-00051 | PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR | OFICINA COMERCIAL Y DE OPERACIONES | 25/03/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL- CORREO ELECTRONICO |


| | | | |
|---|---|--|-----------------------------------|
|  | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) | | Código: CES-R-02-15 |
| | INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRS) | | Fecha Aprobación: septiembre 2024 |
| | | | Versión: 02 |
| | | | Página 5 de 13 |

| | | | | |
|-----------|---|---------------------------------|------------|---|
| 200-00056 | PETICION EN INTERES GENERAL | OFICINA ADMINISTRATIVA | 02/04/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL-CORREO ELECTRONICO |
| 200-00064 | PETICION EN INTERES GENERAL | OFICINA ADMINISTRATIVA | 11/03/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL-CORREO ELECTRONICO |
| 200-00065 | PETICION EN INTERES GENERAL | OFICINA ADMINISTRATIVA | 10/04/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| 300-00077 | PETICION EN INTERES PARTICULAR | OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES | 01/04/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL-CORREO ELECTRONICO |
| 300-00079 | PETICION EN INTERES PARTICULAR | OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES | 31/03/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL-CORREO ELECTRONICO |
| 110-00085 | SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PUBLICA | OFICINA JURIDICA | 09/04/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL-CORREO ELECTRONICO |
| 200-00090 | PETICION EN INTERES PARTICULAR | OFICINA ADMINISTRATIVA | 15/04/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL-CORREO ELECTRONICO |

| BUZON | |
|---|---------------------------------------|
| RELACIÓN DE SUGERENCIAS | VERIFICACION DEL BUZON DE SUGERENCIAS |
| NO SE PRESENTARÓN SUGERENCIAS | NO SE ENCONTRARÓN DOCUMENTOS |
| OBSERVACIONES | |
| EN EL INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO DE 2025, SE DIO CUMPLIMIENTO A LA EMISIÓN DE RESPUESTAS EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS Y DISPOSICIONES DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE. | |

| | | | | | |
|--------------------|----|----------------|-------|--------------|------------|
| INFORME No. | 04 | PERIODO | ABRIL | FECHA | 30/04/2025 |
|--------------------|----|----------------|-------|--------------|------------|

| INFORMACIÓN | | | | | |
|-------------|------------|--------------|---|--|--------------------|
| ITEM | FECHA | No. RADICADO | ASUNTO | PETICIONARIO | INGRESO PAGINA WED |
| 1 | 04/04/2025 | 100-00100 | DERECHO DE PETICIÓN | JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO EFRAIN ROJAS TRUJILLO - Herlinda Ortiz | NO |
| 2 | 08/04/2025 | 120-00103 | AUTORIZACIÓN VIGILANCIA ESPECIAL-INFIS | SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - LUZ STELLA AGUILERA MORALES | NO |
| 3 | 11/04/2025 | 200-00107 | TRASLADO POR COMPETENCIA PETICIÓN INCOADA POR EL SR. MILLER MANRIQUE SAAVEDRA | SECRETARIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA - ORMALIA VARGAS MONTERO | NO |
| 4 | 11/04/2025 | 200-00108 | REPORTE DE EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA QUE SE ENCUENTRAN EN VACANCIA DEFINITIVA | COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - RUTH MELISSA MATTOS RODRIGUEZ | NO |
| 5 | 21/04/2025 | 200-00113 | INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA ACTUACIÓN ESPECIAL DE FISCALIZACIÓN REVISIÓN DE LA CUENTA, VIGENCIA 2024. INFIHUILA | CONTRALOR AUXILIAR DE CONTROL FISCAL - WILLIAM SANCHEZ HERNANDEZ | NO |
| 6 | 24/04/2025 | 300-00118 | SOLICITUD AMPLIACIÓN INFORMACIÓN CONVENIO INTERADMINISTRATIVO NO. 013 DE 2020 | DARIO FERNANDO CUELLAR ORTEGA - | NO |

| | | | |
|---|---|--|-----------------------------------|
|  | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) | | Código: CES-R-02-15 |
| | INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRS) | | Fecha Aprobación: septiembre 2024 |
| | | | Versión: 02 |
| | | | Página 6 de 13 |


| | | | | | |
|---|------------|-----------|--|---|----|
| 7 | 30/04/2025 | 400-00121 | SOLICITUD CANCELACIÓN RETENCIÓN FACTURA FEP-125 | PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES PROCON C&P S.A.S. - ARDERSON CELORIO ZUÑIGA | NO |
|---|------------|-----------|--|---|----|

| RESPUESTA | | | | |
|--------------|--------------------------------|---|--------------------|---|
| No. RADICADO | TIPO DE PETICIÓN | DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA | FECHA DE RESPUESTA | MEDIO DE RESPUESTA |
| 100-00100 | PETICIÓN EN INTERES PERSONAL | OFICINA JURIDICA | 08/04/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| 120-00103 | PETICION EN INTERES PARTICULAR | OFICINA GESTION ADMINISTRACION DEL RIESGO | 03/05/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL-CORREO ELECTRONICO |
| 200-00107 | PETICION EN INTERES PARTICULAR | OFICINA ADMINISTRATIVA | 28/04/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL-CORREO ELECTRONICO |
| 200-00108 | PETICION EN INTERES PARTICULAR | OFICINA ADMINISTRATIVA | | |
| 200-00113 | PETICION EN INTERES PARTICULAR | OFICINA ADMINISTRATIVA | 09/05/2025 | COMUNICACIÓN OFICIAL-CORREO ELECTRONICO |
| 300-00118 | PETICION EN INTERES PARTICULAR | OFICINA COMERCIAL Y DE OPERACIONES | | |
| 400-00121 | PETICION EN INTERES PARTICULAR | OFICINA FINANCIERA | | |

| BUZON | |
|---|---------------------------------------|
| RELACIÓN DE SUGERENCIAS | VERIFICACION DEL BUZON DE SUGERENCIAS |
| NO SE PRESENTARÓN SUGERENCIAS | NO SE ENCONTRARÓN DOCUMENTOS |
| OBSERVACIONES | |
| EN EL INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2025, SE DIO CUMPLIMIENTO A LA EMISIÓN DE RESPUESTAS EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS Y DISPOSICIONES DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE. | |

| | | | | | |
|-------------|----|---------|------|-------|------|
| INFORME No. | 05 | PERIODO | MAYO | FECHA | 2025 |
|-------------|----|---------|------|-------|------|

| INFORMACIÓN | | | | | |
|-------------|------------|------------------|--|---|--------------------|
| ITEM | FECHA | No. RADICADO | ASUNTO | PETICIONARIO | INGRESO PAGINA WED |
| 1 | 30-05-2025 | 300-00169-R-2025 | SOLICITUD DE CAPACITACIÓN SOBRE PROYECTOS Y PROGRAMAS DE INFIHUILA | ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN AGUSTIN - YANETH CECILIA MENESES HOYOS | NO |
| 2 | 14/05/2025 | 200-00156-R-2025 | SOLICITUD PRÉSTAMO SALÓN PARA ACTIVIDAD DEL COMITÉ DEPARTAMENTAL DE CONOCIMIENTO DEL RIESGO DE DESASTRES DEL HUILA | DESPACHO DEL GOBERNADOR OFICINA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRE DEL HUILA - ISABEL HERNANDEZ AVILA | NO |
| 3 | 12/05/2025 | 200-00154-R-2025 | DERECHO DE PETICIÓN | LUZ DARY ORTIZ BOBADILLA | NO |
| 4 | 09/05/2025 | 200-00150-R-2025 | RADICADO NO. 2025_5422329 DEL 17 DE MARZO DE 2025 | COLPENSIONES - MARIA ISABEL HURTADO SAAVEDRA | NO |
| 5 | 09/05/2025 | 400-00148-R-2025 | SOLICITUD REDISTRIBUCION DE LA 3 CUOTA DEL CONTRATO DE EMPRESTITO DE TESORERÍA No 10420250011 DE 2025 | ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL - CARLOS DANIEZ MAZABEL CORDOBA | no |
| 6 | 09/05/2025 | 200-00147-R-2025 | DERECHO DE PETICIÓN | LIBARDO GONZALEZ CUELLAR - | NO |
| 7 | 08/05/2025 | 400-00145-R-2025 | SOLCITIUD INDICADORES FINANCIEROS ENTIDADES DESCENTRALIZADAS COMO PARTE INTEGRAL DEL MARCO FISCAL DE | GOBERNACION DEL HUILA - DIANA PATRICIA SIERRA SANCHEZ | NO |

| | | | |
|---|--|--|-----------------------------------|
|  | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) | | Código: CES-R-02-15 |
| | INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD) | | Fecha Aprobación: septiembre 2024 |
| | | | Versión: 02 |
| | | | Página 7 de 13 |


| | | | | | |
|----|------------|------------------|--|--|----|
| | | | MEDIANO PLAZO 2026-2035 | | |
| 8 | 06/05/2025 | 200-00136-R-2025 | ACTUALIZACIÓN DE DATOS AGS - SOLICITUD DE CORRECCIÓN HISTORIA LABORAL EMPLEADORES | COLPENSIONES - JOSE LUIS SANTAELLA BERMÚDEZ | NO |
| 9 | 05/05/2025 | 200-00133-R-2025 | DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUD DE COPIAS DE CONTRATOS Y SOPORTES DE PAGO DE APORTES (AÑOS 1988 Y 1989) ANTERIORMENTE IDEHUILA | MILLER MANRIQUE SAAVEDRA - | NO |
| 10 | 05/05/2025 | 200-00132-R-2025 | SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO LABORADO -CETIL | MILLER MANRIQUE SAAVEDRA - | NO |
| 11 | 02/05/2025 | 200-00128-R-2025 | DERECHO DE PETICIÓN CIRCULARIZACIÓN OPERACIONES RECIPROCAS | ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A E.S.P - YURI MAGDALI BERMEO CASTRO | NO |

| RESPUESTA | | | | |
|------------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------------|--------------------|
| No. RADICADO | TIPO DE PETICIÓN | DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA | FECHA DE RESPUESTA | MEDIO DE RESPUESTA |
| 300-00234-S-2025 | PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL | OFICINA COMERCIAL Y DE OPERACIONES | 04/06/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| 100-00267-S-2025 | PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL | OFICINA ADMINISTRATIVA | 04/07/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| 200-00195-S-2025 | PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL | OFICINA ADMINISTRATIVA | 15/05/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| 200-00205-S-2025 | PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL | OFICINA ADMINISTRATIVA | 19/05/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| 130-00276-S-2025 | PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL | OFICINA FINANCIERA | 24/05/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| 200-00197-S-2025 | PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR | OFICINA ADMINISTRATIVA | 15/05/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| 400-00227-S-2025 | PETICIÓN EN INTERES GENERAL | OFICINA FINANCIERA | 30/05/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| 130-00220-S-2025 | PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR | OFICINA ADMINISTRATIVA | 29/05/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| 100-00186-S-2025 | PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR | OFICINA ADMINISTRATIVA | 20/05/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| 130-00185-S-2025 | PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR | OFICINA ADMINISTRATIVA | 07/05/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| 400-00188-S-2025 | PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR | OFICINA ADMINISTRATIVA | 08/05/2025 | CORREO ELECTRONICO |

| BUZON | |
|--|---------------------------------------|
| RELACIÓN DE SUGERENCIAS | VERIFICACION DEL BUZON DE SUGERENCIAS |
| NO SE PRESENTARÓN SUGERENCIAS | NO SE ENCONTRARÓN DOCUMENTOS |
| OBSERVACIONES | |
| EN EL INFORME CORRESPONDIENTE AL MES DE MAYO DE 2025, SE DIO CUMPLIMIENTO A LA EMISIÓN DE RESPUESTAS EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS Y DISPOSICIONES DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE. | |

| | | | | | |
|-------------|----|---------|-------|-------|------|
| INFORME No. | 06 | PERIODO | JUNIO | FECHA | 2025 |
|-------------|----|---------|-------|-------|------|


| INFORMACIÓN | | | | | |
|-------------|------------|------------------|--|---|--------------------|
| ITEM | FECHA | No. RADICADO | ASUNTO | PETICIONARIO | INGRESO PAGINA WED |
| 1 | 24/06/2025 | 200-00193-R-2025 | SOLICITUD VINCULACIÓN, ASIGNACIÓN DE STAND | CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA NACIONAL - JUAN EDUARDO ARCOS | NO |

| | | | |
|---|---|--|-----------------------------------|
|  | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) | | Código: CES-R-02-15 |
| | INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRS) | | Fecha Aprobación: septiembre 2024 |
| | | | Versión: 02 |
| | | | Página 8 de 13 |

| | | | | | |
|---|------------|------------------|--|--|----|
| | | | | POPAYAN | |
| 2 | 24/06/2025 | 400-00191-R-2025 | SOLICITUD PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN Y MEJORAR EL PROCESO DE PAGOS A TERCEROS | EL TERMINAL NEIVA - ESTÁ EN SU DESTINO - MARIA BALYNER MURRILLO ZAMBRANO | NO |
| 3 | 19/06/2025 | 300-00190-R-2025 | CERTIFICACIÓN DE MULTAS Y SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES | E.S.E HOSPITAL DIVINO NIÑO - LUIS FERNANDO ROZO MORALES | NO |
| 4 | 18/06/2025 | 400-00189-R-2025 | PROYECCIONES DE MEDIANO PLAZO 2026-2035 | GOBERNACION DEL HUILA - DIANA PATRICIA SIERRA SANCHEZ | NO |
| 5 | 13/06/2025 | 100-00187-R-2025 | CITACIÓN A SESIÓN ESPECIAL ORDINARIA, PARA EL DIA LUNES 14 DE JULIO DE 2025. | ASAMBLE DEL HUILA - DANIEL FELIPE AMEZQUITA FORERO | NO |
| 6 | 11/06/2025 | 200-00185-R-2025 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACADÉMICA SOBRE PROYECTOS Y CONVENIOS SUSCRITOS CON EL CENTRO SURCOLOMBIANO DE INVESTIGACIÓN EN TECNOLOGIAS APLICADAS A LA PESCA Y A LA ACUICULTURA - CISTAPA DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA | UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA - NIDIA GUZMAN DURAN | NO |
| 7 | 09/06/2025 | 300-00181-R-2025 | SOLICITUD CONDONACIÓN DE DEUDA Y ESCRITURACIÓN. | ANGEL ALBERTO LLANOS MAHECHA - | NO |

| RESPUESTA | | | | |
|------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------|--------------------|
| No. RADICADO | TIPO DE PETICIÓN | DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA | FECHA DE RESPUESTA | MEDIO DE RESPUESTA |
| 200-00255-S-2025 | PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL | OFICINA ADMINISTRATIVA | 26/06/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| | PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL | OFICINA FINANCIERA | | |
| | PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL | OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES | | |
| | PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL | OFICINA FINANCIERA | | |
| | PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL | OFICINA GERENCIA | | |
| 300-00263-S-2025 | PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL | OFICINA ADMININISTRATIVA | 02/07/2025 | CORREO ELECTRONICO |
| 100-00257-S-2025 | PETICIÓN EN INTERÉS PERSONAL | OFICINA COMERCIAL Y OPERACIONES | 26/06/2025 | CORREO ELECTRONICO |


| BUZON | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| RELACIÓN DE SUGERENCIAS | VERIFICACION DEL BUZON DE SUGERENCIAS |

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
|  | MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) | Código: CES-R-02-15 |
| | INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD) | Fecha Aprobación: septiembre 2024 |
| | | Versión: 02 |
| | | Página 9 de 13 |
| NO SE PRESENTARÓN SUGERENCIAS | | NO SE ENCONTRARÓN DOCUMENTOS |
| OBSERVACIONES | | |
| DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2025, SE DIO CUMPLIMIENTO A LA EMISIÓN DE RESPUESTAS DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS Y DISPOSICIONES DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE. A LA FECHA DE CORTE DEL PRESENTE INFORME, SE ENCUENTRAN ALGUNOS RADICADOS PENDIENTES POR RESPONDER; SIN EMBARGO, TODOS SE MANTIENEN DENTRO DE LOS TIEMPOS LEGALES ESTIPULADOS PARA SU ATENCIÓN. | | |

OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO

- Durante el semestre se registraron 39 PQRSD, todas clasificadas como peticiones, lo cual demuestra un adecuado filtro en la radicación y tipificación. No se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, ni denuncias.
- Según los informes mensuales, se evidencia cumplimiento en los plazos legales para la emisión de las respuestas. No se reportaron vencimientos fuera de término, lo cual refleja un adecuado seguimiento y se evita de paso, situaciones de carácter administrativo disciplinario por incumplimiento de términos legales.
- En todos los meses se reporta ausencia de sugerencias y verificación del buzón sin documentos encontrados. Se sugiere revisar estrategias para promover la participación ciudadana mediante este canal.
- Se evidenció un proceso estructurado y preventivo, con uso del correo institucional para alertas y gestiones presenciales para verificar el cumplimiento. El uso del semáforo (verde, amarillo, naranja) facilita la trazabilidad y control.
- La gestión muestra articulación entre áreas, aunque se identifican algunos registros con información incompleta o sin consolidación del medio de respuesta (especialmente en abril, mayo y junio), lo cual requiere mayor rigor documental.
- El informe incluye datos cuantitativos por mes, pero no presenta indicadores de desempeño tales como:
 - % de cumplimiento de plazos legales.
 - % de peticiones resueltas en primera instancia.
 - tiempo promedio de respuesta.
- No se adjunta análisis cualitativo sobre la satisfacción del usuario, contenido de las respuestas o mejoras implementadas a partir de las PQRSD. Esto limita el enfoque integral de la gestión.

PAGINA WEB






| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) | Código: CES-R-02-15 |
| | INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD) | Fecha Aprobación: septiembre 2024 |
| | | Versión: 02 |
| | | Página 10 de 13 |

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.

• 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
-  Correo de notificaciones judiciales: 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:

En seguimiento a la observación realizada en el informe anterior, se verificó nuevamente el estado de atención del número móvil 3142932941, asignado al área de Mercadeo. Al igual que en el ejercicio anterior, se efectuaron varios intentos de contacto telefónico en diferentes horarios, sin obtener respuesta. Las llamadas fueron redirigidas al buzón de voz, lo que confirma que el número continúa sin ser atendido de forma oportuna y efectiva.

Cabe recordar que, en el informe anterior, se dejó constancia de esta situación e incluso se propuso una medida correctiva, la cual consistía en que, en ausencia del líder de mercadeo, otro miembro del equipo asumiera la responsabilidad de atender las llamadas. No obstante, a la fecha, no se ha implementado ninguna acción que mejore la disponibilidad del canal telefónico.

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) | Código: CES-R-02-15 |
| | INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD) | Fecha Aprobación: septiembre 2024 |
| | | Versión: 02 |
| | | Página 11 de 13 |

Esta falta de respuesta representa un riesgo institucional en cuanto a la atención a los ciudadanos, ya que se trata de una línea activa que, en teoría, está destinada a la atención al público. La intención de este canal puede generar pérdida de confianza, barreras de acceso a la información, y percepciones negativas frente a la gestión institucional.

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN 8718229:

Durante el presente seguimiento se evidenció que la línea telefónica, destinada como canal de atención para denuncias relacionadas con actos de corrupción, continúa inactiva.

Según información suministrada por el jefe de la oficina administrativa, se realizó un acercamiento a las oficinas de Movistar para solicitar la activación de una nueva línea; sin embargo, el proveedor indicó que el trámite debe ser efectuado directamente por la Representante Legal de la entidad. A la fecha, no se ha adelantado ninguna gestión adicional por parte de la administración.

Adicionalmente, se pudo constatar que la línea no está siendo gestionada ni monitoreada por la Oficina de Control Interno, como correspondería dada su finalidad, sino que actualmente se encuentra bajo el manejo de las áreas de cartera y presupuesto, lo cual representa un desvío del propósito institucional de dicha línea.

Cabe recordar que en el informe anterior ya se había dejado constancia de la siguiente observación:

"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

Durante los seguimientos previos realizados por la Oficina de Control Interno, se ha solicitado reiteradamente a la dependencia responsable la activación del calificador de servicio, herramienta diseñada para obtener la retroalimentación de los ciudadanos sobre la calidad de la atención recibida.

No obstante, a la fecha del presente informe, el calificador de servicio continúa sin estar en funcionamiento, situación que representa una limitación significativa para el fortalecimiento de la gestión institucional.

La no implementación de este mecanismo impide:

- Recopilar información clave sobre la percepción del usuario, la cual es fundamental para orientar acciones de mejora.

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) | Código: CES-R-02-15 |
| | INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD) | Fecha Aprobación: septiembre 2024 |
| | | Versión: 02 |
| | | Página 12 de 13 |

- Identificar de forma temprana posibles deficiencias en la atención y procesos críticos que afecten la satisfacción del ciudadano.
- Cumplir con el enfoque de mejora continua, contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente en la dimensión de "Gestión con valores para resultados" y "Evaluación de resultados".


El calificador de servicio es, además, una herramienta estratégica de transparencia y confianza institucional, ya que permite evidenciar que la entidad no solo presta servicios, sino que también escucha activamente a sus usuarios para mejorar continuamente.

CONCLUSIONES

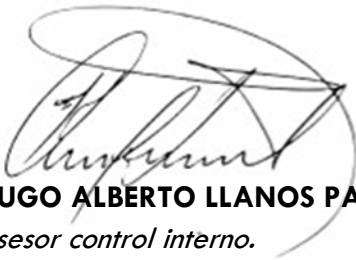
- La entidad ha mantenido un adecuado cumplimiento en la atención de las PQRSD dentro de los términos legales establecidos, según lo reportado por el área de Atención al Usuario.
- A pesar de solicitudes previas, el calificador de servicio continúa sin estar en funcionamiento, lo que limita la capacidad institucional para obtener retroalimentación sobre la calidad del servicio.
- Se confirma que la línea 8718229 permanece inactiva y no ha sido gestionada por la Representante Legal como lo exige el proveedor. Además, se encuentra bajo la administración de dependencias que no corresponden a su finalidad.
- Persistencia de inatención en canal telefónico: El número móvil 3142932941 sigue sin ser atendido, a pesar de las recomendaciones hechas anteriormente. Esto representa una falla en la disponibilidad de canales de contacto institucional con los ciudadanos.
- Debilidad en análisis cualitativo y en indicadores de gestión: Aunque se presenta un consolidado mensual cuantitativo de las PQRSD, no se evidencian análisis cualitativos, ni indicadores que midan desempeño, eficacia o satisfacción del ciudadano.

RECOMENDACIONES

- Poner en funcionamiento el calificador de servicio de manera prioritaria, garantizando su operatividad y el análisis semestral de la información recolectada para orientar acciones de mejora.
- Realizar el trámite correspondiente con Movistar para reactivar la línea anticorrupción 8718229, gestionada directamente por la Representante Legal, y asignar su manejo a la Oficina de Control Interno.
- Definir y aplicar un esquema de atención rotativo o compartido para el número móvil 3142932941, que permita asegurar su disponibilidad en horario laboral, o reasignarlo a otra dependencia que garantice su gestión adecuada.

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

- Diseñar y aplicar indicadores de gestión para las PQRSD, como: tiempo promedio de respuesta, cumplimiento de plazos legales, porcentaje de solicitudes resueltas satisfactoriamente y nivel de satisfacción ciudadana.
- Incluir un análisis cualitativo semestral de las solicitudes, sus contenidos, respuestas emitidas y oportunidades de mejora, que permita fortalecer el enfoque de mejora continua del servicio.
- Promover el uso de los canales de participación ciudadana como el buzón de sugerencias, la línea anticorrupción y el calificador de servicio, mediante campañas de divulgación interna y externa.



HUGO ALBERTO LLANOS PABÓN
Asesor control interno.

Proyectó
Ingrid Paola Cuellar Lozano
Profesional de apoyo