



# 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 1º 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.

 <b>InfiHuila</b> <small>Transformando Región</small>	<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

Página 2 de 13

**Correo Electrónico:** Las PQRSD pueden enviarse a la dirección de correo electrónico [contacto@infihuila.gov.co](mailto: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](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 enero y junio de 2025.

INFORME No.	01	PERÍODO	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

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

<b>BUZON</b>	
<b>RELACIÓN DE SUGERENCIAS</b>	<b>VERIFICACION DEL BUZON DE SUGERENCIAS</b>
NO SE PRESENTARÓN SUGERENCIAS	NO SE ENCONTRARÓN DOCUMENTOS
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>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.</b>	

<b>INFORME No.</b>	02	<b>PERIODO</b>	FEBRERO	<b>FECHA</b>	28/02/2025
--------------------	----	----------------	---------	--------------	------------

<b>INFORMACIÓN</b>					
<b>ITEM</b>	<b>FECHA</b>	<b>No. RADICADO</b>	<b>ASUNTO</b>	<b>PETICIONARIO</b>	<b>INGRESO PAGINA WED</b>
1	06/02/2025	110-00012	SOLICITUD DE INFORMACIÓN AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO INFIHUILA, VIGENCIA 2023	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL 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

<b>RESPUESTA</b>				
<b>No. RADICADO</b>	<b>TIPO DE PETICIÓN</b>	<b>DEPENDENCIA QUE DA RESPUESTA</b>	<b>FECHA DE RESPUESTA</b>	<b>MEDIO DE RESPUESTA</b>
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

<b>BUZON</b>				
--------------	--	--	--	--

**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 GECHEM 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 ATENCIÓN DE LSO PUEBLOS Y COMUNIDADES INDIGENA, NARP Y RPROM, 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

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

 <p><b>InfiHuila</b> Transformando Región</p>	<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

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 TESORERIA 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	SOLCITUD INDICADORES FINANCIEROS ENTIDADES DESCENTRALIZADAS COMO PARTE INTEGRAL DEL MARCO FISCAL DE	GOBERNACION DEL HUILA - DIANA PATRICIA SIERRA SANCHEZ	NO

 <p><b>InfiHuila</b> Transformando Región.</p>	<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
					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 CERTIFICACADO 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 INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ADMINISTRATIVA	15/05/2025	CORREO ELECTRONICO
400-00227-S-2025	PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	OFICINA FINANCIERA	30/05/2025	CORREO ELECTRONICO
130-00220-S-2025	PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ADMINISTRATIVA	29/05/2025	CORREO ELECTRONICO
100-00186-S-2025	PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ADMINISTRATIVA	20/05/2025	CORREO ELECTRONICO
130-00185-S-2025	PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ADMINISTRATIVA	07/05/2025	CORREO ELECTRONICO
400-00188-S-2025	PETICIÓN EN INTERÉS 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	PERÍODO	JUNIO	FECHA	2025
-------------	----	---------	-------	-------	------

INFORMACIÓN					
ITEM	FECHA	No. RADICADO	ASUNTO	PETICIONARIO	INGRESO PAGINA WEB
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

 <p><b>InfiHuila</b> Transformando Región</p>	<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
				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	GOBERNACIÓN 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 ADMINISTRATIVA	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

 <p><b>InfiHuila</b> Transformando Región.</p>	<p><b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b></p>	<p>Código: CES-R-02-15</p>
	<p><b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b></p>	<p>Fecha Aprobación: septiembre 2024</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p><b>Página 9 de 13</b></p>

  

NO SE PRESENTARÓN SUGERENCIAS	NO SE ENCONTRARÓN DOCUMENTOS
OBSERVACIONES	
<p><b>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.</b></p>	

## 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

 <p><b>InfiHuila</b> Transformando Región.</p>	<p><b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</b></p>	<p>Código: CES-R-02-15</p>
	<p><b>INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRSD)</b></p>	<p>Fecha Aprobación: septiembre 2024 Versión: 02 <b>Página 10 de 13</b></p>

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 Comutador: (608) 8677749
- 📞 Teléfono móvil: +57 314 293 2941
- LINEA 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 secretaría 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.

 <p><b>InfiHuila</b> Transformando Región</p>	<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
		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.

 <p><b>InfiHuila</b> Transformando Región.</p>	<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 13</b>

- 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.

 <p><b>InfiHuila</b> Transformando Región.</p>	<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

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