

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

PERIODO DE ABRIL A JUNIO DE 2022

En el cumplimiento del plan operativo de la Oficina de Control Interno, se presenta a continuación el informe semestral de PQRS correspondiente al periodo comprendido entre enero y marzo de 2022.

1. OBJETIVO:

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual indica que la Oficina de Control Interno deberá elaborar un informe semestral de quejas, sugerencias y reclamos, recibidas y tramitadas por le Entidad.

2. ALCANCE:

La información contenida en el presente informe corresponde a las PQRS recibidas y tramitadas de enero a marzo de 2022.

3. METODOLOGÍA:

Para la elaboración del informe se tomaron las peticiones presentadas ante la Empresa Férrea Regional S.A.S., en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2022, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario haya sido resuelto puntualmente.

Se toma como fuente de información las peticiones allegadas a través de correo certificado y las trasladadas vía correo electrónico.

4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES:

4.1. Mecanismos de Recepción de PQRS:

Los usuarios de la Empresa Férrea Regional S.A.S., durante el periodo de presente informe, utilizaron los siguientes mecanismos para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

CUADRO 1

MECANISMO	CANTIDAD ABRIL A JUNIO 2022	%	OBSERVACIONES
INVITACIONES	2	0,00	
TUTELAS	2	1,37	
CORREO ELECTRONICO	134	91,78	
RADICADOS EN LA OFICINA DE LA EFR	8	5,48	
TOTAL		146	

4.2. Clasificación de las PQRS y Tiempo de respuesta:

CUADRO 2.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD ABRIL - JUNIO 2022				
DESCRIPCION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJAS	0	0	0	0
INVITACIONES	1	2	1	4
TUTELAS	2	1	1	4
SOLICITUDES / OFICINAS	1	3	4	8
SOLICITUDES CORREO ELECTRONICO	6	19	51	76
AGRADECIMIENTOS	0	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	0
DERECHOS DE PETICION Y TRASLADOS POR COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES - OFICINAS	2	1	0	3
DERECHOS DE PETICION Y TRASLADOS POR COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES - CORREO ELECTRONICO	9	24	18	51
TOTAL	21	50	75	146

El responsable de la correspondencia reportó que durante el periodo comprendido entre abril a junio de 2022 fueron radicadas 146 peticiones, quejas reclamos y/o sugerencias, las cuales fueron distribuidas a las diferentes dependencias de la entidad. Se dio respuesta oportuna al 100% de las peticiones recibidas, cumpliendo en los plazos establecidos en la ley.

Así mismo, se dio trámite a todas las solicitudes y derechos de petición recibidos y se trasladaron oportunamente las solicitudes que no eran competencia de la Empresa Férrea Regional S.A.S.

LOGROS:

- Durante el periodo de abril a junio de 2022 la entidad mejoró significativamente las vías de acceso habilitadas para la ciudadanía lo anterior se evidencia en los grandes cambios de la página web en la cual los usuarios pueden presentar de manera rápida sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

CONCLUSIONES:

- Se concluye que en el periodo de abril a junio de 2022, aunque aparentemente existe un aumento de la radicación de derechos de petición con relación al segundo trimestre de 2021 (abril a junio de 2021), pasando de 141 peticiones a 146, se evidencia que las acciones establecidas hasta la fecha han sido efectivas, por la reducción en la radicación de peticiones, en la ponderación del semestre, por lo que se ha mitigado la materialización de un riesgo.
- Las peticiones fueron contestadas dentro del término, lo que indica que por el momento las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, se han resuelto de manera diligente y eficiente para dar cumplimiento al trámite y respuesta oportuna.
- Es importante continuar implementando acciones de mejora, para evitar el riesgo de respuestas sin resolver o respuestas extemporáneas

RECOMENDACIONES:

- Continuar fortaleciendo el procedimiento y los mecanismos adoptados para hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la EFR S.A.S.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
- Continuar fortaleciendo las competencias de los responsables del registro y asignación de las peticiones ciudadanas.

Cordial Saludo,

Cordial Saludo,

CARLOS GARCÍA GRACIA
Jefe de Control Interno