



empresa férrea regional



INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF



BENJAMIN ENRIQUE JIMENEZ RUBIANO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2023



Av. Calle 26 # 57- 83 Ciudad Empresarial Sarmiento
Angulo - Oficina P7-T8 , Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (60)(1) 7451962

[f empresaferraregional](#) [t @efrcundinamarca](#) [o @efrcundinamarca](#)

<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>



empresa férrea regional

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

1. INTRODUCCION

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno presenta el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de marzo al 30 de junio de 2023.

El presente documento busca mediante herramientas visuales, brindar información detallada sobre las PQRSDF recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias, oficinas y/o direcciones.

2. 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 vigilar que la atención a PQRSDF se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe periódico sobre el particular.

3. ALCANCE:

La información contenida en el presente informe corresponde a las PQRSDF recibidas y tramitadas en el periodo entre 01 de marzo a 30 de junio de 2023.

4. METODOLOGÍA:

Para la elaboración del informe se tomaron las peticiones presentadas ante la Empresa Férrea Regional SAS, en el periodo comprendido entre el 1 de marzo y el 30 de junio de 2023, 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 postal o certificado y las trasladadas vía correo electrónico.



Av. Calle 26 # 57- 83 Ciudad Empresarial Sarmiento
Angulo - Oficina P7-T8 , Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (60)(1) 7451962

[f](#) empresaferreregional [t](#) @efrcundinamarca [o](#) @efrcundinamarca

<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>



empresa férrea regional

5. MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE PQRSDF:

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

MECANISMO	CANTIDAD AÑO 2023	%	OBSERVACION
Buzón de Sugerencias	0	0	
Correo electrónico	130	85%	
REDES SOCIALES - COMUNICACIONES	23	15%	
Total	153	100%	

6. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF:

EMPRESA FERREA REGIONAL S.A.S				
CLASIFICACION PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2023				
DESCRIPCION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJAS	1	4	0	5
INVITACIONES	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	1	0	1
TRASLADOS POR COMPETENCIA	4	8	3	15
DERECHOS DE PETICION	34	39	55	128
AGRADECIMIENTOS	0	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	0
TUTELA	0	2	2	4
TOTAL	39	54	60	153

7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

El responsable de la correspondencia de la EFR reportó que, durante el segundo trimestre de 2023, fueron radicadas 153 peticiones, quejas, reclamos y/o

Av. Calle 26 # 57- 83 Ciudad Empresarial Sarmiento
Angulo - Oficina P7-T8 , Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (60)(1) 7451962

[f empresaferraregional](#) [@efrcundinamarca](#) [@efrcundinamarca](#)

<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>





empresa férrea regional

sugerencias, tutelas, las cuales fueron distribuidas a las diferentes dependencias de la entidad. Se dio respuesta oportuna a las peticiones recibidas, cumpliendo con los plazos establecidos por ley.

Así mismo, se dio trámite al 85% de las solicitudes y derechos de petición recibidos y se trasladaron oportunamente las solicitudes que no eran de competencia de la Empresa Férrea Regional S.A.S

8. LOGROS:

La entidad ha venido mejorando de una manera importante los canales para la atención a la ciudadanía, e igualmente ha realizado cambios significativos en la página Web, a través de la cual, los usuarios presentan de manera rápida sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

9. CONCLUSIONES:

- Se concluye que la Empresa Férrea Regional S.A.S, ha adoptado medidas para dar cumplimiento al trámite y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Es importante continuar implementando acciones de mejora, para evitar el riesgo de respuestas sin resolver o respuestas extemporáneas.

10. RECOMENDACIONES:

- Continuar fortaleciendo el procedimiento y los mecanismos adoptados para hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Elaborar informes trimestrales sobre las quejas y reclamos, dentro de los 5 días siguientes a la terminación de cada trimestre y hacer la entrega del informe por correo electrónico a la Oficina de Control interno, con el objeto de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- 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.



Av. Calle 26 # 57- 83 Ciudad Empresarial Sarmiento
Angulo - Oficina P7-T8 , Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (60)(1) 7451962

[f](#) empresaferraregional [t](#) @efrcundinamarca [o](#) @efrcundinamarca

<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>



empresa férrea regional

- Continuar fortaleciendo las competencias de los responsables del registro y asignación de las peticiones ciudadanas.

Cordial Saludo,

BENJAMIN ENRIQUE JIMENEZ RUBIANO
Jefe Oficina de Control Interno.

Apoyo elaboración: Faiber Stivel Moncada – Contratista OCI EFR



Av. Calle 26 # 57- 83 Ciudad Empresarial Sarmiento
Angulo - Oficina P7-T8 , Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (60)(1) 7451962

empresaferraregional @efrcundinamarca @efrcundinamarca

<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>