

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

BENJAMIN ENRIQUE JIMENEZ RUBIANO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022



Calle 26 No. 69 - 76 – Edificio Elemento, Torre 1
Oficinas 1103-1104, Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (571) 7458897

www.efr-cundinamarca.gov.co

 @efrcundinamarca  @efrcundinamarca  @efrcundinamarca

INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

En cumplimiento al plan operativo de la Oficina de Control Interno, se presenta el informe trimestral de PQRS correspondiente al periodo octubre a diciembre 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 vigilar que la atención a PQRS se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe periódico sobre el particular.

2. ALCANCE:

La información contenida en el presente informe corresponde a las PQRS recibidas y tramitadas octubre a diciembre del año 2022.

3. METODOLOGÍA:

Para la elaboración del informe se tomaron las peticiones presentadas ante la Empresa Férrea Regional SAS, en el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre 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 postal o 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 del presente informe, utilizaron los siguientes mecanismos para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

CUADRO 1.

PQRS CUARTO TRIMESTRE 2022			
MECANISMO	MECANISMO	CANTIDAD	%
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	0	0
Correo electrónico -plataforma	Correo electrónico -plataforma	152	0
Radicadas en las Oficinas de EFR	Radicadas en las Oficinas de EFR	0	0
Total	Total	152	0

4.2 Clasificación de las PQRS y Tiempo de Respuesta

CUADRO 2.

EMPRESA FERREA REGIONAL S.A.S			
CLASIFICACION DE LAS PQRS OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022			
DESCRIPCION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
QUEJAS	0	0	0
INVITACIONES	0	4	0
SUGERENCIAS	0	0	0
SOLICITUDES-TRASLADOS POR COMPETENCIA / OFICINAS	14	6	3
DERECHOS DE PETICION	42	49	30
AGRADECIMIENTOS	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0
TUTELA	3	1	0
TOTAL	59	60	33



El responsable de la correspondencia reportó que durante el cuarto trimestre de 2022 fueron radicadas 152 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 con los plazos establecidos por ley.

Así mismo, se dio trámite a todas 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.

LOGROS:

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

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.

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 mensuales sobre las quejas y reclamos, dentro de los 5 días siguientes a la terminación de cada mes 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.



Calle 26 No. 69 - 76 – Edificio Elemento, Torre 1
Oficinas 1103-1104, Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (571) 7458897

www.efr-cundinamarca.gov.co

@efrcundinamarca @efrcundinamarca @efrcundinamarca



- 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



Calle 26 No. 69 - 76 – Edificio Elemento, Torre 1
Oficinas 1103-1104, Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (571) 7458897

www.efr-cundinamarca.gov.co

@efrcundinamarca @efrcundinamarca @efrcundinamarca