empresa férrea regional

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

BENJAMIN ENRIQUE JIMENEZ RUBIANO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

PERIODO ENERO A MARZO DE 2025

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 el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero a 31 de marzo de 2025.

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 comprendido entre el 01 de enero a 31 de marzo de 2025.

4. METODOLOGÍA:

Para la elaboración del informe se tomaron las peticiones presentadas ante la Empresa Férrea Regional S.A.S, en el período comprendido entre el 01 de enero a 31 de marzo de 2025, 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, las trasladadas vía correo electrónico, radicadas por ventanilla de radicación virtual y las enviadas por las redes sociales de la entidad.

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:

MECANISM0	CANTIDAD PRIMER TRIMESTRE AÑO 2025	%	OBSERVACION
Buzón de Sugerencias	0	0%	
Correo electrónico	138	80%	
Ventanilla de Radicacion Virtual	25	15%	
REDES SOCIALES - COMUNICACIONES	9	5%	Desde oficina de comunicaciones
Total	**172**	**100%**	
TUTELAS			

6. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF:

INFORME TRIMESTRAL OCTUBRE - DICIEMBRE				
EMPRESA FERREA REGIONAL S.A.S				
CLASIFICACION PQRSD 2025				
DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
QUEJAS	0	2	1	3
INVITACIONES	1	5	2	8
FELICITACIONES	0	0	0	0
TRASLADOS POR COMPETENCIA	0	1	7	8
DERECHOS DE PETICION -SOLICITUD	54	55	39	148
DERECHOS DE PETICION DE FORMULACION CONSULTA	0	1	0	1
AGRADECIMIENTOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	2	0	2
ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0
TUTELA	1	1	0	2
TOTAL	**56**	**67**	**49**	**172**

7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

El responsable de la correspondencia de la Empresa Férrea Regional S.A.S., reportó que, durante el primer trimestre de la vigencia 2025, fueron radicadas 172 peticiones entre, quejas, reclamos, solicitudes, invitaciones, felicitaciones, sugerencias y tutelas, las cuales ingresaron por correo electrónico, ventanilla de

radicación virtual y redes sociales; éstas fueron distribuidas a las diferentes dependencias de la entidad.

Se dio respuesta oportuna a las peticiones recibidas, cumpliendo con los plazos establecidos por ley, excepto con un derecho de petición radicado el 25 de febrero de 2025 bajo el número 2025102000014422, el cual no fue resulto en los tiempos establecidos, esto equivale al 0,58% del total de las PQRSDF recibidas.

Así las cosas, se dio trámite a 171 PQRSDF, de las cuales 148 son peticiones, 2 son tutelas y los 21 restantes corresponden a quejas, invitaciones, traslados y sugerencias, los traslados se remitieron oportunamente por no ser competencia de la Empresa Férrea Regional S.A.S., es importante aclarar que, los derechos de petición pendientes (31) están dentro de los tiempos de respuesta al corte evaluado, así se logra determinar que la efectividad de la atención de las solicitudes que ingresaron corresponde al equivalente de 99,42 % del total.

8. LOGROS:

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

Adicional se evidencia la interacción por medio de las redes sociales con la ciudadanía y la efectividad de las respuestas por este mismo medio, lo cual es importante resaltar, puesto que esto hace a la entidad más cercana a la comunidad.

9. CONCLUSIONES:

- Se concluye que la Empresa Férrea Regional S.A.S, ha adoptado medidas para dar cumplimiento en el trámite de responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

- Es importante continuar implementando acciones de mejora, para evitar la materialización del riesgo de respuestas sin resolver o respuestas extemporáneas, siempre en pro de cumplir con los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

- Es importante mantener el seguimiento y control de la atención a las PQRSDF para no incurrir en incumplimientos por falta de respuesta, que a la postre pueden generar complicaciones para la entidad.

empresa férrea regional

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.

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

- Implementar las medidas que sean necesarias para evitar que en el futuro la entidad concurra en omisiones de respuesta a petición en los tiempos establecidos, siempre colocando a la comunidad en primer lugar y así lograr una satisfacción de las partes interesadas.

- Adelantar de manera prioritaria la parametrización del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, en pro de que la información sea integra y verídica fácilmente verificable, con puntos mínimos como la vía de ingreso mostrado en la realidad del medio por cual ingreso la PQRSDF.

Cordial Saludo,

BENJAMIN ENRIQUE JIMENEZ RUBIANO
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboro: Faiber Stivel Moncada – Profesional Universitario OCI