

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

**BENJAMIN ENRIQUE JIMENEZ RUBIANO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

PERIODO ENERO A JUNIO DE 2021



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

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

En cumplimiento al plan operativo de la Oficina de Control Interno, se presenta a continuación el informe semestral de PQRS correspondiente al periodo enero a junio de 2021.

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 la entidad.

2. ALCANCE:

La información contenida en el presente informe corresponde a las PQRS recibidas y tramitadas de enero a junio del año 2021.

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 enero y el 30 de junio de 2021, 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.

MECANISMO	CANTIDAD AÑO 2021	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS
Buzón de Sugerencias	0	-	0
Correo electrónico	253	253	0
Radicadas en las Oficinas de EFR	26	26	0
Total	279	279	0

4.2 Clasificación de las PQRS y Tiempo de Respuesta

CUADRO 2.

EMPRESA FERREA REGIONAL S.A.S							
CLASIFICACION DE LAS PQRS ENERO - JUNIO 2021							
DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0
INVITACIONES	2	0	1	0	0	1	4
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES- / OFICINAS	0	0	0	5	0	2	7
SOLICITUDES- / CORREO ELECTRONICO	20	17	45	2	48	53	185
DERECHOS DE PETICION Y TRASLADOS POR COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES - OFICINAS	3	0	1	10	1	0	15
COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES - CORREO ELECTRÓNICO	5	16	28	6	6	7	68
AGRADECIMIENTOS	0	0	0	0	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	30	33	75	23	55	63	279

El responsable de la correspondencia reportó que durante el primer semestre de 2021 fueron radicadas 279 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:

Durante el primer semestre de 2021, la entidad estructuró uno de los procedimientos más importantes de cara al ciudadano, correspondiente a la gestión de las PQRs, el cual se documentó en el formato PRO-EFR-RS-002.

Se realizó una mejora al formulario de radicación de PQRs, en correspondencia con lo establecido en la Ley 1712 de 2015, Ley transparencia y acceso a la información, así como, la creación en la página web de un sitio para consultar el estado de la PQRs. El enlace al formulario es: <https://www.efr-cundinamarca.gov.co/pqrsd>

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.
- 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