

## INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

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

**PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022**

## 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 julio a septiembre 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 de julio a septiembre 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 julio y el 30 de septiembre 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.

MECANISMO	CANTIDAD TERCER TRIMESTRE 2022	%	OBSERVACION
Buzón de Sugerencias	0	0	
Correo electrónico	273	0	
Radicadas en las Oficinas	19	0	
<b>Total</b>	<b>292</b>	<b>0</b>	

## 4.2 Clasificación de las PQRS y Tiempo de Respuesta

### CUADRO 2.

EMPRESA FERREA REGIONAL S.A.S							
CLASIFICACION DE LAS PQRS JULIO A SEPTIEMBRE 2022							
DESCRIPCION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QUEJAS	1			0	0	0	1
INVITACIONES		1	1	0	0	0	2
SUGERENCIAS				0	0	0	0
SOLICITUDES-TRASLADOS POR COMPETENCIA / OFICINAS	74	42	33	0	0	0	149
DERECHOS DE PETICION	18	58	62	0	0	0	138
AGRADECIMIENTOS				0	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS				0	0	0	0
TUTELA	1		1	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>101</b>	<b>97</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>292</b>

El responsable de la correspondencia reportó que durante el tercer trimestre de 2022 fueron radicadas 292 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.
- 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