



INFORME ANUAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

PERIODO DE ENERO A DICIEMBRE DE 2021



Calle 26 No. 68 C - 61 – oficina 407

Torre Central Davivienda, Bogotá D.C. – Colombia

 @efrcu  www.efr-cundinamarca.gov.co  cundinamarca



INFORME ANUAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

En el cumplimiento del plan operativo de la Oficina de Control Interno, se presenta a continuación el informe semestral de PQRS correspondiente al periodo comprendido entre enero y diciembre 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 diciembre de 2021

3. METODOLOGÍA:

Para la elaboración del informe se tomaron las peticiones presentadas ante la Empresa Férrea Regional S.A.S., en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 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 certificado y las trasladadas vía correo electrónico.

4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES:

4.1. Mecanismos de Recepción de PQRS:



Calle 26 No. 68 C - 61 – oficina 407

Torre Central Davivienda, Bogotá D.C. – Colombia

 @efrcu  www.efr-cundinamarca.gov.co  cundinamarca

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

CUADRO 1

MECANISMO	CANTIDAD AÑO 2021	%	OBSERVACIONES
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	
CORREO ELECTRÓNICO	547	93,5	
RADICADAS EN LA OFICINA DE LA EFR	38	6,5	
TOTAL	585	100	

4.2. Clasificación de las PQRS y Tiempo de respuesta:

CUADRO 2.

CLASIFICACION DE LAS PQRSD ENERO - DICIEMBRE DE 2021													
DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
INVITACIONES	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5
TUTELAS	0	0	1	0	0	0	0	2	1	1	0	0	5
SOLICITUDES	20	17	45	7	48	55	63	69	59	28	23	13	447
AGRADECIMIENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHOS DE PETICION Y TRASLADOS POR COMPETENCIA DE OTRAS	8	16	28	16	7	7	7	5	6	11	12	4	127
TOTAL	30	33	75	23	55	63	71	76	66	40	35	18	585

El responsable de la correspondencia reportó que durante el año 2021 fueron radicadas 585 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 en los plazos establecidos en la ley.

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

LOGROS:

- Durante la vigencia 2021 la entidad mejoró significativamente las vías de acceso habilitadas para la ciudadanía; lo anterior se evidencia en los grandes cambios de la página web, en la cual los usuarios pueden presentar de manera rápida sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

CONCLUSIONES:

- En la vigencia 2021, la Empresa Férrea Regional S.A.S. tuvo un significativo aumento de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, las cuales manejó con la mayor diligencia y eficiencia, para dar cumplimiento al trámite y respuesta oportuna.
- 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 ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.



- 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



Calle 26 No. 68 C - 61 – oficina 407

Torre Central Davivienda, Bogotá D.C. – Colombia