



INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF

BENJAMIN ENRIQUE JIMENEZ RUBIANO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2024



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 octubre a 31 de diciembre de 2024.

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:

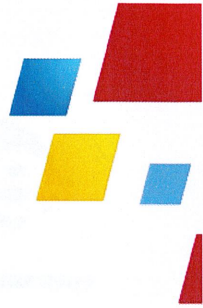
Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual indica que la oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención a PQRSDF se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe periódico sobre el particular.

3. ALCANCE:

La información contenida en el presente informe corresponde a las PQRSDF recibidas y tramitadas en el periodo comprendido entre el 01 de octubre a 31 de diciembre de 2024.

4. METODOLOGÍA:

Para la elaboración del informe se tomaron las peticiones presentadas ante la Empresa Férrea Regional SAS, en el período comprendido entre el 01 de octubre a 31 de diciembre de 2024, 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.

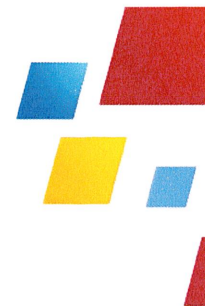
5. MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE PQRSDF:

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:

MECANISMO	CANTIDAD CUARTO TRIMESTRE AÑO 2024	%	OBSERVACION
Buzón de Sugerencias	0	0	
Correo electrónico	104	100%	
REDES SOCIALES - COMUNICACIONES	0	0%	
Total	104	100%	

6. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF:

INFORME TRIMESTRAL OCTUBRE - DICIEMBRE				
EMPRESA FERREA REGIONAL S.A.S				
CLASIFICACION PQRSDF 2024				
DESCRIPCION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QUEJAS	0	0	0	0
INVITACIONES	3	4	1	8
FELICITACIONES	0	0	0	0
TRASLADOS POR COMPETENCIA	10	9	5	24
DERECHOS DE PETICION -SOLICITUD	31	24	17	72
AGRADECIMIENTOS	0	0	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	0	0
ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0
TUTELA	0	0	0	0
TOTAL	44	37	23	104



7. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

El responsable de la correspondencia de la Empresa Férrea Regional SAS reportó que, durante el cuarto trimestre de 2024, fueron radicadas 104 peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, invitaciones, felicitaciones, sugerencias y tutelas, las cuales ingresaron por correo electrónico; 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.

Se dio trámite a 96, de los cuales 65 son peticiones y los 31 restantes corresponden a Solicitudes, invitaciones y traslados, los cuales se remitieron oportunamente por no ser competencia de la Empresa Férrea Regional S.A.S. Es importante aclarar que, los derechos de petición están dentro de los tiempos de respuesta al corte evaluado, todos estos equivalentes al 92 % de los ingresos.

8. LOGROS:

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

9. 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 la materialización del riesgo de respuestas sin resolver o respuestas extemporáneas.


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.

Cordial Saludo,



BENJAMIN ENRIQUE JIMENEZ RUBIANO
Jefe Oficina de Control Interno.