



INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

ENERO A DICIEMBRE 2019

En cumplimiento al plan operativo de la Oficina de Control Interno, se presenta a continuación el informe anual de PQRS correspondiente al año de 2019.

1. OBJETIVO:

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que 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 del año 2019.

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 31 de diciembre de 2019, 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:



CUNDINAMARCA
"EL DORADO"
"LA LEYENDA VIVE!"

Calle 26 No. 68 C - 61 – oficina 407
Torre Central Davivienda, Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (571) 926 2008

www.efr-cundinamarca.gov.co

[@efrcundinamarca](#) [@efrcundinamarca](#) [@efrcundinamarca](#)

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 2019	%	OBSERVACION
Buzón de Sugerencias	0	0	
Correo electrónico	0	0	
Radicadas en las Oficinas de EFR	181	100	
Total	181	100	

4.2 Clasificación de las PQRS

CUADRO 2

INFORME CORRESPONDENCIA 2019													
CLASIFICACION DE LAS PQRS ENERO - DICIEMBRE DE 2019													
DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INVITACIONES	0	3	0	0	2	2	3	0	1	3	1	1	16
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES / OFICINAS	6	9	4	12	6	6	6	5	10	14	11	9	98
DERECHOS DE PETICION Y TRASLADOS POR COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES	4	3	2	9	7	0	13	8	5	2	6	8	67
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
CORREO ELECTRONICO							0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	10	15	6	21	15	8	22	13	16	19	18	18	181

El responsable de la correspondencia reportó que fueron radicadas 181 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.

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:

Fortalecer 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.



BENJAMÍN ENRIQUE JIMENEZ RUBIANO
Jefe Oficina de Control Interno



CUNDINAMARCA
"EL DORADO"
"LA LEGENDA VIVE"

Calle 26 No. 68 C - 61 – oficina 407
Torre Central Davivienda, Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (571) 926 2008

www.efr-cundinamarca.gov.co

 @efrcundinamarca  @efrcundinamarca  @efrcundinamarca