INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

BENJAMIN ENRIQUE JIMENEZ RUBIANO

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

PERIODO ENERO A JUNIO DE 2020

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 – junio de 2020.

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 2020.

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 2020, 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.

MECANISM0	CANTIDAD AÑO 2020	%	OBSERVACION
Buzón de Sugerencias	0	0	
Correo electrónico	0	0	
Radicadas en las Oficinas de EFR	68	100	
Total	68	100	

4.2 Clasificación de las PQRS

CUADRO 2.

EMPRESA FERREA REGIONAL S.A.S													
CLASIFICACION DE LAS PQRS ENERO - JUNIO 2020													
DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INVITACIONES	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES-TRASLADOS POR COMPETENCIA / OFICINAS	10	18	14	0	1	6	0	0	0	0	0	0	49
DERECHOS DE PETICION	4	3	6	0	0	2	0	0	0	0	0	0	15
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	0	0	0	0	0	0
TOTAL	14	23	22	0	1	8	0	0	0	0	0	0	68

El responsable de la correspondencia reportó que durante el primer semestre de 2020 fueron radicadas 68 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.

Cordial Saludo,

BENJAMIN ENRIQUE JIMENEZ RUBIANO
Jefe Oficina de Control Interno