

## INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

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

**PERIODO ENERO A DICIEMBRE DE 2020**



Calle 26 No. 69 - 76 – Edificio Elemento, Torre 1  
Oficinas 1103-1104, Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (571) 7458897

## 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 a diciembre 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 diciembre 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 31 de diciembre 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.**

MECANISMO	CANTIDAD AÑO 2020	%	OBSERVACION
Buzón de Sugerencias	0	0	
Correo electrónico	119	47,04	
Radicadas en las Oficinas de EFR	134	52,96	
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>100</b>	

##### 4.2 Clasificación de las PQRS y Tiempo de Respuesta

**CUADRO 2.**

EMPRESA FERREA REGIONAL S.A.S													
CLASIFICACION DE LAS PQRS ENERO -DICIEMBRE DE 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	1	0	0	0	0	5
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES-TRASLADOS POR	10	18	14	0	1	6	15	8	13	9	2	6	102
DERECHOS DE PETICION	4	3	6	0	0	2	1	1	2	2	4	2	27
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 electrónico: solicitudes requerimientos comunicaciones y derechos de peticion	0	0	22	0	7	1	19	5	15	7	19	24	119
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>253</b>

El responsable de la correspondencia reportó que durante el año 2020 fueron radicadas 253 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:

Durante la vigencia 2020 la entidad estructuró uno de los procedimientos más importantes de cara al ciudadano, correspondiente a la gestión de las PQRs, el cual se documentó en el formato PRO-EFR-RS-002.

Se realizó una mejora al formulario de radicación de PQRs en correspondencia con lo establecido en la Ley 1712 de 2015, Ley transparencia y acceso a la información, así como, la creación en la página web de un sitio para consultar el estado de la PQRs. El enlace al formulario es: <https://www.efr-cundinamarca.gov.co/pqrsd>

## 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



Calle 26 No. 69 - 76 – Edificio Elemento, Torre 1  
Oficinas 1103-1104, Bogotá D.C. – Colombia  
Código Postal: 110931 – Teléfono: (571) 7458897

[www.efr-cundinamarca.gov.co](http://www.efr-cundinamarca.gov.co)

 @efrcundinamarca  @efrcundinamarca  @efrcundinamarca