

**INFORME, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF) Y LA ATENCIÓN AL  
CIUDADANO. (primer semestre 2021).**

**NORMATIVA:**

Constitución política de Colombia artículos 23 y 74, derecho a presentar peticiones de interés general o particular. Ley 1437 de 2011, Decreto 648 de 2017, ley 1474 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción artículo 76, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención e investigación de actos de corrupción, la eficiencia y efectividad de la gestión pública, Ley 1755 de 2015, por la cual se reglamenta el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas o particulares que manejen recursos públicos. Ley 1712 de 2014, ley de transparencia y de acceso a la información. Ley 190 de 1995, Artículo 53-54-55, Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto 124 de 2016, Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", Ley 962 de 2005, Artículo 6 inciso 3, trámites por medios tecnológicos o electrónicos. Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

**OBJETIVO:**

Realizar el respectivo seguimiento al procedimiento de las PQRSF y la atención al ciudadano del instituto, promoviendo el cumplimiento con calidad y oportunidad del servicio, en un periodo no mayor a un semestre, acorde a la norma.

**ALCANCE:**

Verificado los resultados de las PQRSF y atención al ciudadano del primer semestre 2021, conocimiento del informe de seguimiento a la alta gerencia, informe de seguimiento publicado en la WEB del instituto.

**METODOLOGÍA:**

Se verifica y analiza la información reportada cada semestre, por la Oficina de desarrollo organizacional, (atención al ciudadano) con relación a las PQRSF, para este caso el periodo

comprendido entre enero y junio de 2021. El análisis de la información del QFDocument, y medios virtuales, herramienta utilizada para la recepción y seguimiento a las PQRSF.

inspección al puesto de trabajo para la atención al ciudadano y la existencia del equipo de funcionarios (líderes) para atender las PQRSF, seguimiento a los procedimientos claros y eficientes para la buena prestación del servicio.

Haciendo Seguimiento a las observaciones, recomendaciones, no conformidades, servicios no conformes y/o hallazgos de los diferentes informes de las auditorías internas y externas realizadas, relacionados con el subproceso de las PQRSF y de atención al ciudadano.

## FORTALEZAS

Se sostiene un funcionario de planta en este subproceso por lo cual se mejora la atención a la comunidad ya que cumple la jornada laboral de la entidad en un 100%.

Se unificó en un solo puesto de atención al usuario, recepción de correspondencia, llamadas telefónicas, correos electrónicos ([info@imer.gov.co](mailto:info@imer.gov.co)) y la atención personalizada a los ciudadanos.

Fortalecido los medios virtuales como las redes sociales institucionales de información y página web, y WhatsApp a través de:

Seguimiento al procedimiento del área de sistemas, en el cual se le hace seguimiento a las PQRSF recibidas a través de la página WEB ([www.imer.gov.co](http://www.imer.gov.co)) y demás redes sociales de información como: Instagram (@rionegro\_imer) y Facebook @imerrionegrodeporte, WhatsApp 3183267027.

La implementación de una alerta o semáforo en el sistema, para los líderes de los procesos, lo cual se convierte en una oportunidad de mejora, en los tiempos de respuestas a las solicitudes, en las auditorías internas se revisa este subproceso.

Actualización permanente de la página web, herramienta indispensable para que el usuario se informe y comunique virtualmente y esté en contacto con los funcionarios del instituto.

Seguimiento trimestral a la atención del ciudadano, a través del proceso de desarrollo organizacional, los líderes responsables, que no dieron cumplimiento dentro de los tiempos establecidos a las respuestas a las PQRSF, se realiza servicios No conformes y acciones correctivas a través de los formatos, FTO 020 y FTO-042.

Dependiendo de la cantidad de PQRSF recibidas e identificadas en estado abierto semanalmente, se le envía a cada funcionario responsable una notificación (recordatorio) a través de correo electrónico, solicitando dar prioridad a la respuesta de las solicitudes que se encontraban en estado Abierto, compartiendo cuadro con la relación de los siguientes datos: Fecha, Remitente, Asunto, # de radicado. (Fuente: Desarrollo organizacional).

TIPO PQRSF- I SEMESTRE 2021					
MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
Enero	52	0	0	0	0
Febrero	48	0	0	0	0
Marzo	50	1	0	0	0
Abril	24	0	0	0	1
Mayo	32	0	0	0	0
Junio	79	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Fuente: Desarrollo organizacional.

Para este primer semestre se recibió un 31.4% más de solicitudes que el semestre anterior, lo que pudo ser el levantamiento gradual de restricciones relacionadas a la pandemia.

ESTADO PQRSF I SEMESTRE 2021					
MES	ABIERTA	ANULADA	CERRADA	CUMPLE PROMESA	NO CUMPLE PROMESA
Enero	0	0	47	52	0
Febrero	0	0	41	47	1
Marzo	0	0	37	47	4
Abril	0	0	25	25	0
Mayo	0	0	13	27	5
Junio	0	0	64	78	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>287</b>	<b>276</b>	<b>11</b>

Fuente: Desarrollo organizacional.

A junio 30 de 2021 se cuenta con el 100% de las solicitudes cerradas. De las 287 solicitudes recibidas 11, no cumplen promesa lo que nos da un incumplimiento del 8.3 %, disminuyó este porcentaje de incumplimiento, en relación con el semestre anterior que fue de 24 ósea un (16.2%).

Aunque es más favorable estos resultados comparados con el semestre anterior se debe seguir mejorando y haciendo controles de las causas de incumplimiento y tratarlas a través de acciones de mejora con el apoyo del líder del proceso de desarrollo organizacional y Gestión de la calidad.

Haciendo la comparación para medir la demanda, mayo fue el mes con menos solicitudes recibidas (13) y junio con la mayor cantidad (64) recibidas. Lo que se concluye que va en aumento la actividad deportiva de los usuarios a medida que fueron disminuyendo las restricciones por pandemia.

## SOLICITUDES A TRAVES DE LA VIRTUALIDAD (MEDIO-RED-APLICACIÓN)

MES	FACEBOOK pqrsf	SEGUIDORES	INSTAGRAM pqrsf	Seguidores	PÁGINA WEB (pqrsf)	Visitas web	TOTAL
Enero	5		4		0		9
Febrero	4		3		0		7
Marzo	8		4		0		12
Abril	3		1		0		4
Mayo	3		2		5		5
Junio	3		2		2		7
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>24.014</b>	<b>16</b>	<b>10.221</b>	<b>7</b>	<b>73815</b>	

Fuente: Desarrollo organizacional. (área de comunicaciones)

Comparado con el semestre anterior, se obtuvo un incremento de pqrsf en las redes así: En Facebook del 6.3 % (1.519 usuarios más) del Instagram 4.1% (421 usuarios más).

## ASPECTOS POR MEJORAR

Se sugiere realizar el análisis y seguimiento a los líderes que vienen incumpliendo con este subproceso y verse reflejada esta acción en la concertación de objetivos y la evaluación de desempeño.

Reglamentar y promover (crear comité o comisión de revisión e informe de las pqrsf) el uso efectivo del buzón de sugerencia, Siendo este un medio importante para la comunicación con cierto tipo de población.

Diligenciar las no conformidades correspondientes según procedimiento del SGC y el respectivo tratamiento a través planes de acción o de mejora. (Ley 190 de 1995, artículo 53-54-55).



Ruby Esneda Marín López  
Control Interno.

Julio 30 de 2021