

INFORME, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF) Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2021 (julio-noviembre).

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:

Llevar a cabo el monitoreo y/o seguimiento al informe al subproceso 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:

Un Informe de resultados de las PQRSF del segundo semestre 2021 y de atención al ciudadano, informe publicado en la página web del instituto, conocimiento del informe de seguimiento a la alta gerencia, seguimiento a los planes de mejora que se le realice de acuerdo con los resultados de este procedimiento.

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 julio 01 y noviembre 30 de 2021. El análisis de la información (comunicados físicos y medios virtuales).

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 conserva en este subproceso un funcionario de planta atendiendo al usuario cumpliendo jornada laboral en un 100%. Lo que da pie a la mejora en cuanto a la atención al ciudadano.

Se tiene unificado un puesto la atención al usuario (recepción de correspondencia, llamadas telefónicas, correos electrónicos (info@imer.gov.co) y la atención personalizada a los usuarios). Se fortalece la administración de los medios virtuales como las redes sociales institucionales de información. Seguimiento a las PQRSF recibidas a través de la página web (www.imer.gov.co) y demás redes sociales de información como: Instagram (@rionegro_imer y Facebook @iferrionegrodeporte, WhatsApp 3183267027.

Seguimiento a la herramienta (alerta o semáforo) en el sistema, a los líderes de los procesos, lo cual se convierte en una acción preventiva y de mejora, en la oportunidad de respuestas a las solicitudes. Actualización constantemente de la página web, herramienta indispensable para que el usuario se informe y comunique virtualmente y esté en contacto con el instituto.

A través del proceso de desarrollo organizacional y en coordinación con los líderes de los procesos, se hace un seguimiento periódico acorde a los resultados del informe de la atención al ciudadano, revisando los tiempos establecidos a las respuestas a las PQRSF se deben ser oportunas, además se realizan los correctivos correspondientes a través de los formatos de calidad.

TIPO DE PQRSF- II SEMESTRE 2021

2021 MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
Julio	44	0	0	0	1
Agosto	28	0	0	0	1
Septiembre	50	0	0	0	0
Octubre	50	0	0	0	0
Noviembre	34	0	0	0	0
TOTAL	206	0	0	0	2

Fuente: Desarrollo organizacional.

En el segundo semestre se recibió un 27.7% menos de pqrfs, que el semestre anterior. Siendo los meses de septiembre y octubre con más peticiones.

ESTADO PQRSF- II SEMESTRE 2021

2021 MES	ABIERTA	ANULADA	CERRADA	CUMPLE PROMESA	NO CUMPLE PROMESA	PENDIENTE POR RESPUESTA
Julio	0	1	44	41	4	0
Agosto	0	0	29	25	4	0
Septiembre	0	0	50	46	4	0
Octubre	1	0	49	46	4	0
Noviembre	10	0	24	21	3	10
TOTAL	11	1	196	179	19	10

Fuente: Desarrollo organizacional.

De las 206 solicitudes recibidas, 19 no tuvieron respuesta oportuna dentro de los términos legales, lo que nos da un incumplimiento del 9.2%, se incrementa el incumplimiento en un 0.9% en relación con el semestre anterior que fue de 8.3%.

Buscar estrategias para seguir mejorando en estas respuestas y hacer seguimiento a los 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.

ASPECTOS POR MEJORAR

Consolidar datos y realizar informe de las pqrfs a través de la virtualidad (medio-red-aplicación) correspondiente a julio-noviembre 2021. Teniendo en cuenta que los resultados del primer semestre fueron: Facebook 26, Instagram 16, página web 7.

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

Crear formalmente un comité o comisión para la revisión de las pqrfs, buscar estrategias para que se haga efectivo el uso del buzón de sugerencia (realizar informe periódico) Siendo este un medio importante para la comunicación para cierto tipo de población).

Realizar el respectivo plan de mejora acorde a los resultados de este informe (Ley 190 de 1995, artículo 54 y 55).



Ruby Esneda Marín López
Control Interno.
Diciembre 2021

