

INFORME, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF)

Julio a Diciembre 2024

La Constitución política de Colombia en sus artículos 23 y 74, establece el 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 seguimiento al procedimiento de las solicitudes de PQRSF al interior del instituto, con el propósito de verificar el cumplimiento de la promesa de valor, referente a dar respuesta oportuna, eficiente y concreta a cada una de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de valor del IMER.

ALCANCE:

Verificar que las solicitudes PQRSF registradas durante el segundo semestre de la vigencia 2024 al interior del instituto cumplan con los tiempos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

METODOLOGÍA:

Se verifica y analiza la información reportada semestralmente por el área de desarrollo organizacional con relación a las PQRSF (atención al ciudadano), para este caso el periodo de seguimiento corresponde al segundo semestre de la vigencia 2024. Donde se realizó el análisis de la información reportada en el aplicativo "QFDocument" y medios virtuales, utilizados para la recepción, asignación, seguimiento y cierre de las PQRSF al interior del IMER.

Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento generados por auditorías internas y externas que tengan relación con la atención al ciudadano y el procedimiento de las PQRSF.

BUENAS PRACTICAS

El instituto dispone de un área específica para la atención, orientación y recepción de solicitudes presentadas por la comunidad, garantizando una adecuada atención en primer contacto personalizada, además de recibir la correspondencia, llamadas telefónicas, y respuestas a las solicitudes que se realizan por vía e-mail (info@imer.gov.co).

Además de lo anterior, en la página web del instituto se observa que la entidad dispone de un espacio, (<https://imer.gov.co/atencion-al-usuario/formulario-pqrs/>), para que los grupos de valor realicen cualquier tipo de consulta o PQRSF, a las cuales se les realiza el debido procedimiento de recepción, asignación, seguimiento y respuestas.

La líder del proceso de desarrollo organizacional realiza seguimiento a las diferentes solicitudes PQRSF en relación al cumplimiento de los tiempos de respuesta oportuna por parte de los responsables, que contribuyen a dar cumplimiento a la promesa de valor institucional.

Dependiendo de la cantidad de PQRSF recibidas e identificadas en estado abierto semanalmente, el líder del proceso 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, relacionando un cuadro con los siguientes datos: Fecha, Remitente, Asunto, # de radicado. (Fuente: Desarrollo organizacional).

A continuación, se relaciona el reporte de las PQRS correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2024:

REPORTE INFORME PQRS PRESENCIALES 2024-2

Cuadro 1: Tipo PQRSF

TIPO PQRSF-SEMESTRE II 2024					
MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
Julio	62	2	0	0	0
Agosto	41	0	0	0	0
Septiembre	47	3	0	0	0
Octubre	56	1	0	0	0
Noviembre	28	0	0	0	0
Diciembre	15	1	0	0	1
TOTAL	249	7	0	0	1

Fuente: Desarrollo organizacional - IMER.

De acuerdo con el reporte presentado por el líder del proceso, para el segundo semestre de la vigencia 2024, la entidad recibió (249) peticiones, (7) quejas y (1) felicitación, evidenciando un incremento en las quejas en relación al semestre anterior, por lo cual se recomienda verificar los motivos de las quejas y establecer si es el caso, acciones correctivas y de mejora.

Cuadro 2: Estado PQRSF

ESTADO PQRSF-SEMESTRE II 2024					
MES	ABIERTA	ANULADA	CERRADA	CUMPLE PROMESA	NO CUMPLE PROMESA
Julio	0	0	64	46	18
Agosto	0	0	41	28	13
Septiembre	2	0	48	33	17
Octubre	8	0	49	27	30
Noviembre	4	0	24	21	7
Diciembre	7	0	10	6	11
TOTAL	21	0	236	161	96

Fuente: Desarrollo organizacional - IMER.

De acuerdo a las solicitudes obtenidas de las PQRSF correspondientes al primer semestre del 2024, se logra evidenciar que, la entidad ha logrado cumplir la promesa de valor en un 63% (161 solicitudes), igualmente, si bien la entidad ha venido promoviendo la mejora en los tiempos de respuesta de los requerimientos de las PQRSF y su procedimiento interno; se puede observar que el 37% (96 solicitudes) no cumplen la promesa de valor, teniendo

en cuenta que de las 96 solicitudes, el 78% (75 solicitudes) fueron respuestas de manera extemporánea, y el 22% (21 solicitudes) no cuentan con una respuesta a la fecha, superando el tiempo estimado de cierre, lo que refleja un incumplimiento al artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" de la Ley 1755 de 2015, y a la promesa de valor del instituto con los ciudadanos.

Es importante señalar que dicho incumplimiento se presenta de manera reiterativa en la entidad de acuerdo con el último informe de las PQRSF (2023-2, 2024-1), lo que conlleva a incurrir en falta disciplinaria por parte de los responsables.

ASPECTOS POR MEJORAR

- Llevar a cabo la implementar final de la actualizar del módulo de Qfdocument, en consideración con el contrato CPS-007-2023, para garantizar su adecuado funcionamiento.
- Fortalecer el procedimiento de atención a las PQRSF, en lo relacionado con los tiempos de respuesta oportuna, específicamente en la etapa de elaboración de respuesta y cierre oportuno de las mismas.
- Implementar acciones correctivas al incumplimiento en el cierre oportuno de las solicitudes - PQRSF por parte de los funcionarios del Imer, mediante SERVICIOS NO CONFORMES a través de los formatos, FTO 020 y FTO-042, y establecer planes de mejoramiento y compromisos de mejora personal y profesional.
- Realizar seguimiento a los funcionarios que vienen incumpliendo con esta actividad de manera reiterativa, y establecer compromisos de cumplimiento en la evaluación de desempeño relacionados.
- Capacitar a los funcionarios en lo relacionado a la radicación, asignación de solicitudes, elaboración de respuesta y cierre oportuno y eficaz de las PQRS.
- Llevar a cabo, si es el caso, procesos disciplinarios a quienes de manera recurrente continúen incurriendo en la falta de no dar una respuesta oportuna y definitiva a las PQRSF a su cargo, de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, "*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria*"

Cordialmente



CARLOS EDUCARDO ECHEVERRI GALLEGO
Jefe Oficina Control Interno IMER