



**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

PRIMER SEMESTRE 2020

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, La Personería Municipal de Rionegro, realiza el seguimiento semestral, de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones presentadas en la entidad durante el período comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2020.

El seguimiento se realiza con el fin de verificar que el trámite de estas comunicaciones recibidas se haya prestado de acuerdo con la normatividad legal vigente y de manera oportuna y formular planes de mejora en caso de ser necesario, para contribuir al mejoramiento continuo de este proceso y de la entidad.

1. FUNDAMENTO LEGAL

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia, artículos 2, 209 y 270	Señalan que la finalidad de la función Pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es Garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Circular 01 de 2011 DAFP	Orientaciones para el seguimiento de atención a los derechos de petición Ley 1437 de 2011 Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, a partir de su Artículo 13 determina el objeto y modalidades del derecho de petición
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los decretos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, Documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano"

Ley 1712 de 2014	Ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública.
Ley 1775 de 2015	Por la cual se reglamenta el derecho fundamental a las peticiones

2. SEGUIMIENTO 1 ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

La Personería Municipal de Rionegro en el sistema de Gestión de calidad, dentro del proceso de mejoramiento continuo cuenta con el Procedimiento PRO-MCO-002 para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el cual se define la metodología para la atención, tratamiento y control de las diferentes solicitudes que realizan los usuarios y demás partes interesadas sobre los servicios que se prestan en las instalaciones de la Personería de Rionegro.

La entidad cuenta con los siguientes canales para la recepción de las PQRSF:

- Ventanilla Única de Información ubicado en la entrada de instalaciones de la Personería.
- Buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones ubicado en las instalaciones de la Personería
- Buzón de PQRS ubicado en la página web en el siguiente link XXXXXXXXXXXX
- Correo electrónico: personeria@rionegro.gov.co
- Redes sociales:

Facebook: Personería de Rionegro.

En Instagram como @personeriarionegro

- Línea telefónica: (57) 204 03 60

CONSOLIDADO PQRSF TOMADAS DEL BUZON DE LA ENTIDAD Y DEL BUZON WEB

	PQRSF TOMADAS DEL BUZON UBICADO EN LA ENTIDAD ENERO-JUNIO 2020					
	PQRSF TOMADAS DEL BUZON UBICADO EN LA ENTIDAD ENERO-JUNIO 2019					
MES	P	Q	R	S	F	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	1	1
ABRIL	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	2	2
TOTAL	0	0	0	0	3	3

Las PQRSF relacionadas en el cuadro anterior hacen referencia a la apertura del buzón que se encuentran en las instalaciones de la entidad donde los usuarios manifiestan sus comentarios sobre la prestación del servicio brindado, se realiza quincenalmente en presencia de la Secretaria Ejecutiva, líder de talento humano y un contratista de la entidad, se toman las PQRSF que se hagan a través del Buzón de la Página web y las consigna en el FTO-018 de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones para consignar la información consolidada en el formato en el FTO-017 Tratamiento de las PQRSF, y se direcciona al responsable para dar el trámite según corresponda.

A todas las peticiones, quejas y reclamos se les da respuesta y mensualmente se promedian los funcionarios más felicitados por su desempeño y atención y se publican en cartelera de la entidad, y a las peticiones, quejas, reclamos tomadas de las redes sociales se les da respuesta a través de este mismo medio y se toman las sugerencias para la mejora.

Se evidencia un mayor número de felicitaciones con respecto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, donde manifiestan los usuarios sentirse a gusto con la atención brindada por parte de los funcionarios de la entidad, además las sugerencias. Quejas y reclamos se toman como insumo para la mejora continua.

SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS

MES	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANE	SIN RESPUESTA	REMISION POR COMPETENCIA	TOTAL
ENERO	9	0	2		11
FEBRERO	8	0	3	0	11
MARZO	8	0	1	0	9
ABRIL	0	0	0	0	0
MAYO	10	0	2	0	12
JUNIO	11	0	1	0	12
TOTAL	46	0	9	0	55

RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANE	SIN RESPUESTA	REMISION POR COMPETENCIA
68%	9%	16%	7%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Implementar seguimiento a los controles establecidos para dar respuestas a los derechos de petición interpuestos, para garantizar la respuesta oportuna de los mismos.
- Seguir promoviendo e incentivando a los ciudadanos que hacen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones para que lo hagan a través del buzón de PQRSF de la página web para garantizar el seguimiento respectivo de los mismos.
- Se evidencia un alto porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios el cual se ve reflejado en el alto número de felicitaciones a los funcionarios de la entidad.
- Analizar las causas del origen de las quejas y reclamos para encaminar las acciones que sean necesarias para su disminución y en lo posible eliminación.