



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

PERSONERÍA DE RIONEGRO

ENERO - JUNIO 2022

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 y el 30 de junio de 2022.

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.

En la Personería se maneja el formato “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones” el cual se les entrega a los usuarios para que diligencien y den su percepción acerca de la atención brindada.

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

- Ventanilla Única de Información ubicado en la entrada de las instalaciones de la Personería
- Buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones ubicado en las instalaciones de la Personería
- Enlace de PQRSF en la pagina web de la entidad:
<http://www.personeriarionegro.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>
- Correo electrónico de la entidad: personeria@rionegro.gov.co
- Redes sociales

Instagram: @personeriarionegro

Facebook: @personeriaderionegro

- **Teléfonos:** 204 03 60
- **Atención WhatsApp:** 313 791 9429

**CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2022				
MES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
ENERO	0	0	0	1
FEBRERO	0	0	1	8
MARZO	0	0	1	8
ABRIL	0	0	2	9
MAYO	0	0	0	5
JUNIO	2	0	0	2
TOTAL	2	0	4	33

Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas en el cuadro anterior son tomadas del buzón, los documentos que son radicados en la ventanilla única de la entidad y la página web; la apertura del buzón se realiza quincenalmente en presencia de la secretaria ejecutiva, líder de talento Humano y Personero delegado o contratista de la entidad, de esta apertura se elabora un acta.

A todas quejas y reclamos se les da respuesta, las que ingresan por las redes sociales se les da respuesta a través de este mismo medio y se toman sugerencias para la mejora.

**CONSOLIDADO DE PETICIONES
ENERO - JUNIO 2022**

MES	TOTAL PETICIONES	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA	SIN RESPUESTA	REMITIDAS POR COMPETENCIA
ENERO	80	80	0	0	38
FEBRERO	112	112	0	0	39
MARZO	160	160	0	0	39
ABRIL	107	107	0	0	32
MAYO	140	140	0	0	41
JUNIO	155	155	0	0	32
TOTAL	754	754	0	0	221

CONSOLIDADO PETICIONES



Las peticiones que ingresan a la entidad son revisadas y clasificadas según el tema y el responsable; estas son respondidas siguiendo las directrices de la Ley 1755 de 2015.

CONCLUSIONES

- Seguir implementando los controles establecidos para dar respuestas oportunas de las PQRSF
- 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 pagina web para garantizar el respectivo seguimiento de los mismos.
- Se evidencia un alto numero de felicitaciones por parte de los usuarios
- Analizar las causas del origen de las quejas y reclamos para encaminar las acciones que sean necesarias para su disminución y en lo posible la eliminación.