



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

### **PERSONERÍA DE RIONEGRO**

**ENERO - JUNIO 2023**

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 2023.

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](mailto: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**

<b>CONSOLIDADO ENERO - JUNIO 2023</b>				
<b>MES</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>RECLAMOS</b>	<b>SUGERENCIAS</b>	<b>FELICITACIONES</b>
ENERO	0	0	0	1
FEBRERO	0	0	0	1
MARZO	0	0	0	10
ABRIL	0	0	0	4
MAYO	0	0	2	14
JUNIO	0	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>34</b>

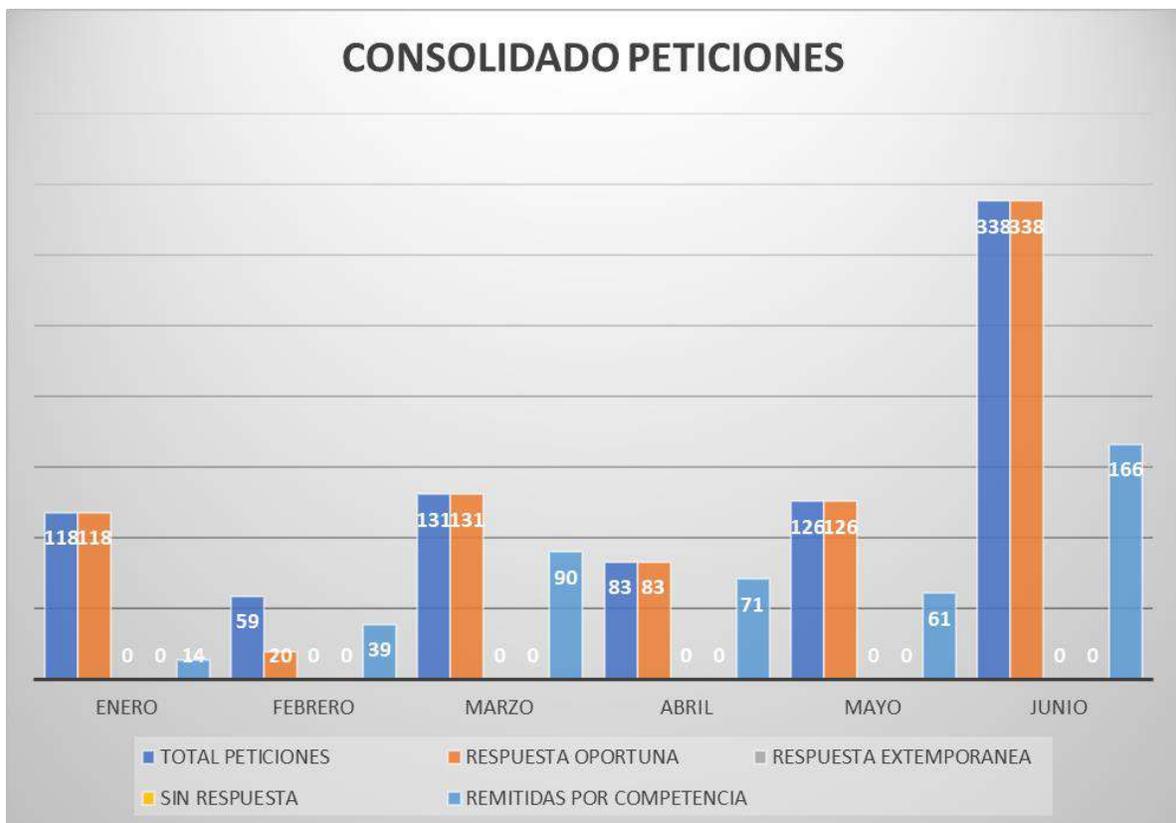
Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas en el cuadro anterior son tomadas del buzón, los documentos que son radicados en la ventanilla única de la entidad y la página web; la apertura del buzón se realiza quincenalmente en presencia de la secretaria ejecutiva, líder de talento 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 2023**

MES	TOTAL PETICIONES	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA	SIN RESPUESTA	REMITIDAS POR COMPETENCIA
ENERO	118	118	0	0	14
FEBRERO	59	20	0	0	39
MARZO	131	131	0	0	90
ABRIL	83	83	0	0	71
MAYO	126	126	0	0	61
JUNIO	338	338	0	0	166
<b>TOTAL</b>	<b>855</b>	<b>816</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>441</b>

**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 página web para garantizar el respectivo seguimiento de los mismos.
- Se evidencia un alto número 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.