

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

PERSONERÍA DE RIONEGRO

JULIO - DICIEMBRE 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 julio y el 30 de diciembre 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.

Desde el mes de octubre de 2022 en la Personería se maneja el formato PRC-02-R02 “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 JULIO - DICIEMBRE 2023				
MES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
JULIO	0	0	0	4
AGOSTO	0	0	0	4
SEPTIEMBRE	0	0	0	3
OCTUBRE	0	0	0	2
NOVIEMBRE	0	0	0	1
DICIEMBRE	0	0	0	1
TOTAL	0	0	0	15

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 JULIO - DICIEMBRE 2023					
MES	TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA	SIN RESPUESTA	REMITIDAS POR COMPETENCIA
JULIO	108	108	0	0	86
AGOSTO	298	298	0	0	240
SEPTIEMBRE	136	136	0	0	116
OCTUBRE	255	255	0	0	217
NOVIEMBRE	280	280	0	0	56
DICIEMBRE	216	216	0	0	153
TOTAL	1293	1293	0	0	868



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.