



PERSONERÍA DE RIONEGRO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRSDF SEMETRE I

PERSONERÍA DE RIONEGRO

JUNIO, 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRSDF SEMESTRE I

En adhesión a el “ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DEL 2011. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”

El presente seguimiento se realiza con el fin de verificar que el trámite de estas peticiones recibidas se haya realizado de acuerdo con la normatividad legal vigente y de manera oportuna, formulando acciones mejora en caso de ser necesario para contribuir al fortalecimiento del servicio al ciudadano en la entidad. El alcance del informe comprende el análisis de la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el periodo comprendido entre 02 de enero y 30 de junio de 2025.

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

- 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
- Formulario para la presentación de PQRSDF en la página 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
- Línea telefónica: 204 03 60

1. Consolidado de PQRSDF

Las peticiones relacionadas en la siguiente tabla son tomadas del buzón de sugerencias, los documentos que son radicados en la ventanilla única de información de la entidad y el formulario dispuesto en el sitio web.

Se recibieron un total de 80 encuestas, en el cual 0 Quejas, 5 Sugerencia y 32 Felicitaciones en el primer semestre de 2025, como se observa a continuación:

CONSOLIDADO ENCUESTAS DE ENERO A JUNIO 2025					
MES	TOTAL	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
	ENCUESTAS				
ENERO	4	0	0	0	1
FEBRERO	21	0	0	0	9
MARZO	19	0	0	0	9
ABRIL	8	0	0	1	3
MAYO	19	0	0	2	3
JUNIO	9	0	0	1	7
TOTAL	80	0	0	1	0

Las peticiones o derechos de petición que llegan a la entidad son debidamente revisadas desde la ventanilla única de información, donde se clasifican según el tema y el responsable, y son respondidas siguiendo las directrices de la Ley 1755 de 2015. En el primer semestre de 2025 se recibieron un total de 127 peticiones.

2. Oportunidad en la respuesta

CONSOLIDADO DE PETICIONES DE ENERO-JUNIO 2025					
MES	TOTAL DERECHOS	RESPUESTAS	RESPUESTAS	FELICITACIONES	SIN
	DE PETICION	OPORTUNAS	EXTEMPORANEAS		RESPUESTA
ENERO	18	18	0	0	0
FEBRERO	6	6	0	0	0
MARZO	25	25	0	0	0
ABRIL	11	11	0	1	0
MAYO	36	36	0	0	0
JUNIO	31	31	0	0	0
TOTAL	127	127	0	1	0

A todas las peticiones recibidas en el primer semestre de 2025 se les dio respuesta y de manera oportuna, cumpliendo con los términos establecidos en la normatividad aplicable.

ACCIONES PARA LA MEJORA

- Es necesario seguir implementando los controles establecidos para dar respuestas oportunas de las PQRSDF.
- Es pertinente seguir promoviendo e incentivando a los ciudadanos que hacen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones para que lo hagan a través del buzón de PQRSDF del sitio web para garantizar el respectivo seguimiento de estos.

- Es importante dar a conocer a los usuarios la importancia de que califiquen nuestros servicios y así poder realizar acciones de mejora.