



PERSONERÍA DE **RIONEGRO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE
PQRSDF
SEMESTRE I**

PERSONERÍA DE RIONEGRO

JULIO, 2024

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 01 de enero y 30 de junio de 2024.

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

Desde el 30 de abril de 2024 se dispone de la nueva versión del formato Encuesta de satisfacción del usuario, el cual se les entrega a los ciudadanos para su diligenciamiento y consignación en el buzón de sugerencias de la entidad. Si en estas encuestas se identifica una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, se procede a radicarla en la ventanilla única de información. La apertura del buzón se realiza quincenalmente en presencia de la Secretaria Ejecutiva, el Líder del Proceso Control Interno y un Personero Delegado o contratista de la entidad, dejando registro de la apertura en acta interna.

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

1. Consolidado de PQRSD

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 tres Quejas, una Sugerencia y dos Felicitaciones en el primer semestre de 2024, como se observa a continuación:

| CONSOLIDADO ENERO -JUNIO 2024 | | | | |
|-------------------------------|--------|----------|-------------|----------------|
| MES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
| ENERO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FEBRERO | 1 | 0 | 0 | 0 |
| MARZO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ABRIL | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MAYO | 2 | 0 | 0 | 2 |
| JUNIO | 0 | 0 | 1 | 0 |
| TOTAL | 3 | 0 | 1 | 2 |

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 2024 se recibieron un total de 286 peticiones.

2. Oportunidad en la respuesta

| CONSOLIDADO DE PETICIONES DE ENERO-JUNIO 2024 | | | | |
|---|----------------------------|----------------------|-------------------------|---------------|
| MES | TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN | RESPUESTAS OPORTUNAS | RESPUESTAS EXTEMPORANEA | SIN RESPUESTA |
| ENERO | 74 | 74 | 0 | 0 |
| FEBRERO | 107 | 107 | 0 | 0 |
| MARZO | 34 | 34 | 0 | 0 |
| ABRIL | 32 | 32 | 0 | 0 |
| MAYO | 30 | 30 | 0 | 0 |
| JUNIO | 9 | 9 | 0 | 0 |
| TOTAL | 286 | 286 | 0 | 0 |

A todas las peticiones recibidas en el primer semestre de 2024 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 los mismos.
- Es importante dar a conocer a los usuarios la importancia de que califiquen nuestros servicios y así poder realizar acciones de mejora.