



PERSONERÍA DE RIONEGRO

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRSDF SEMETRE I

PERSONERÍA DE RIONEGRO

JULIO, 2026

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 2026

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: <https://personeriaderionegro.gov.co/transparencia/mecanismos-para-presentar-quejas-y-reclamos-en-relacion-con-omisiones-o-acciones/>
- <https://personeriaderionegro.gov.co/transparencia/mecanismos-para-la-atencion-del-ciudadano/>
- 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 1224 encuestas en derechos de petición y respuestas oportunas, 0 Quejas, 2 Felicitaciones, en el primer semestre del año 2026, como se observa a continuación:

ENERO - JUNIO VIGENCIA 2026					
MES	TOTAL DERECHOS DE PETICION	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	FELICITACIONES	SIN RESPUESTA
ENERO	123	123	0	0	0
FEBRERO	218	218	0	0	0
MARZO	178	178	0	1	0
ABRIL	249	249	0	0	0
MAYO	260	260	0	0	0
JUNIO	196	196	0	1	0
TOTAL	1.224	1.224	0	2	0

2. Oportunidad en la respuesta

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 cual a todas se le dio respuesta 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.
- Capacitar y socializar a los funcionarios sobre el Protocolo de Atención al Ciudadano y las PQRSDF que tiene la Personería Municipal, para así asegurar una satisfacción de los ciudadanos y mejora continua en el proceso.
- 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 <https://personeriaderionegro.gov.co/transparencia/mecanismos-para-la-atencion-del-ciudadano/> 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.

Erika Galeano

Asesora de Seguimiento y Control

Personería de Rionegro