

INFORME, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF) Junio 2022

La Constitución política de Colombia en sus artículos 23 y 74, establece el derecho a presentar peticiones de interés general o particular. Ley 1437 de 2011, Decreto 648 de 2017, ley 1474 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción artículo 76, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención e investigación de actos de corrupción, la eficiencia y efectividad de la gestión pública, Ley 1755 de 2015, por la cual se reglamenta el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas o particulares que manejen recursos públicos. Ley 1712 de 2014, ley de transparencia y de acceso a la información. Ley 190 de 1995, Artículo 53-54-55, Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto 124 de 2016, Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", Ley 962 de 2005, Artículo 6 inciso 3, trámites por medios tecnológicos o electrónicos. Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento al procedimiento y solicitudes de PQRSF al interior del instituto, con el propósito de verificar el cumplimiento de la promesa de valor a los usuarios referente a dar respuesta oportuna, eficiente y concreta a cada uno de los requerimientos de los diferentes grupos de valor del IMER.

ALCANCE:

Verificar que los reportes consolidados de las PQRSF presentados por la líder de desarrollo organizacional correspondientes al primer semestre 2022, cumplan con la promesa de valor respecto a los tiempos de respuesta establecidos por la norma.

METODOLOGÍA:

Se verifica y analiza la información reportada semestralmente por el área de desarrollo organizacional con relación a las PQRSF (atención al ciudadano), para este caso el periodo de seguimiento corresponde al primer semestre de la vigencia 2022. Donde se realiza el análisis de la información reportada en el QFDocument y medios virtuales, medios utilizados para la recepción, asignación, seguimiento y cierre de las PQRSF.

Verificar el cumplimiento de los planes de mejoramiento generados por auditorías internas y externas que tengan relación con la atención al ciudadano y el procedimiento de las PQRSF.

BUENAS PRACTICAS

El instituto dispone de un área específica para la atención, orientación y recepción de solicitudes presentadas por la comunidad, garantizando una adecuada atención en primer contacto personalizada, además de decepcionar la correspondencia, llamadas telefónicas, y respuestas a las solicitudes que se realizan por vía e-mail (info@imer.gov.co).

Además de lo anterior, en la página web del instituto se observa que la entidad dispone de un espacio para que los grupos de valor realicen cualquier tipo de consulta o PQRSF, a las cuales se les realiza el debido procedimiento de recepción, asignación, seguimiento y respuestas.

La líder del proceso de desarrollo organizacional realiza seguimiento a las diferentes solicitudes PQRSF en relación al cumplimiento de los tiempos de respuesta oportuna por parte de los responsables, que contribuyen a dar cumplimiento a la promesa de valor institucional. En donde además se evidencia que los responsables de responder a una PRSF no dieron cumplimiento dentro de los tiempos establecidos a las respuestas, se procede realizarle un servicios No conforme y acciones correctivas a través de los formatos, FTO 020 y FTO-042, permitiendo establecer compromisos de mejora personal y profesionales.

Dependiendo de la cantidad de PQRSF recibidas e identificadas en estado abierto semanalmente, se le envía a cada funcionario responsable una notificación (recordatorio) a través de correo electrónico, solicitando dar prioridad a la respuesta de las solicitudes que se encontraban en estado abierto, relacionando un cuadro con los siguientes datos: Fecha, Remitente, Asunto, # de radicado. (Fuente: Desarrollo organizacional).

REPORTE INFORME PQRS 2022-1

Fuente: Desarrollo organizacional.

TIPO PQRSF- I SEMESTRE 2021					
MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
Enero	65	0	0	0	0
Febrero	50	0	0	0	0
Marzo	60	1	0	0	0
Abril	39	0	0	0	0
Mayo	34	0	0	0	0
Junio	24	0	0	0	0
TOTAL	272	1	0	0	0

Para este primer semestre de la vigencia 2022, la entidad recibió 272 peticiones y 1 queja, evidenciando que en los meses de enero a marzo fue donde se presentó un mayor número de peticiones, las cuales están mayormente relacionadas con el préstamo de escenarios deportivos por parte de los diferentes clubes deportivos del municipio para atender a sus usuarios.

Fuente: Desarrollo organizacional.

ESTADO PQRSF I SEMESTRE 2021					
MES	ABIERTA	ANULADA	CERRADA	CUMPLE PROMESA	NO CUMPLE PROMESA
Enero	0	0	65	53	12
Febrero	1	0	49	38	12
Marzo	0	0	61	42	19
Abril	0	0	39	37	2
Mayo	1	0	33	33	1
Junio	2	0	22	18	6
TOTAL	4	0	269	221	52

De acuerdo a los resultados obtenidos del estado de las PQRSF correspondientes al primer semestre del 2022, se evidencia que, si bien la entidad ha venido promoviendo la mejoría en los tiempos de respuesta a los requerimientos de la comunidad, y en donde se cumple con la promesa de valor en un 81%. También se puede observar que el 19% de las respuestas han sido de manera extemporánea, generando una mala reputación en aquellos usuarios que no recibieron a tiempo su respuesta. Igualmente es alarmante que, a la fecha, aun se encuentren 4 solicitudes en estado abierto, incumpliendo la promesa de valor institucional.

ASPECTOS POR MEJORAR

Fortalecer el procedimiento de atención a las PQRSF, en lo relacionado con los tiempos de respuesta oportuna, específicamente donde se evidencia el incumplimiento a la promesa de valor, en la etapa de elaboración y respuesta de las solicitudes.

Implementar acciones correctivas al incumplimiento de las PQRS por parte de los funcionarios del Imer, mediante servicios no conformes, además de realizar un seguimiento a los funcionarios que vienen incumpliendo con esta actividad, generar compromisos e incluirlos como un objetivo para la evaluación de desempeño.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda a la entidad implementar o actualizar el modulo de Qfdocument, en lo relacionado a la radicación, asignación, elaboración de respuesta y dar respuesta final oportuna a las PQRS, también sería importante implementar un módulo de flujos de trabajo que permita mejorar el desempeño de la trazabilidad de las diferentes solicitudes.

Cordialmente,



CARLOS EDUCARDO ECHEVERRI GALLEGO
Jefe Oficina Control Interno IMER