

INFORME, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) Diciembre 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 de las solicitudes PQRSF del IMER, para garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 referente a generar una respuesta eficiente, oportuna y concreta a cada una de las solicitudes realizadas por los ciudadanos.

ALCANCE:

Vigilar que la atención a las PQRSDF recibidas por el instituto, se presten de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, artículo 76 Ley 1474 de 2011 y demás normas vigentes, referente a recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencia y reclamos que los ciudadanos formulen al instituto en cumplimiento de su misión. Además de verificar que los reportes consolidados de las PQRSDF presentados por el área encargada referente al segundo semestre de la vigencia 2022, coincidan con la promesa de valor hacia los ciudadanos.

METODOLOGÍA:

Se verifica y analiza la información reportada por el área de desarrollo organizacional referente a las PQRSDF del segundo semestre de la vigencia 2022. Donde se realiza el análisis de la información reportada, que se encuentra alojada en el sistema QFDocument, referente a la recepción, asignación, seguimiento y cierre de las PQRSF, donde se puede evidenciar los tiempos reales de atención a cada solicitud, si fue de manera oportuna o extemporánea.

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.

REPORTE INFORME PQRS 2022-2

Cuadro 1: Tipo PQRSDF segundo semestre 2022

TIPO PQRSF- II SEMESTRE 2022					
MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
Julio	30	2	0	0	1
Agosto	52	0	0	0	0
Septiembre	47	0	0	0	0
Octubre	36	0	0	0	0
Noviembre	69	0	0	0	0
Diciembre	24	1	0	0	0
TOTAL	258	3	0	0	1

Fuente: Desarrollo organizacional.

Para el segundo semestre de la vigencia 2022, la entidad recibió 258 peticiones, 1 felicitación y 3 quejas, evidenciando que en los meses de agosto, septiembre y octubre fue donde se presentaron un mayor número de solicitudes.

Cuadro 2: Estado PQRSDF segundo semestre 2022

ESTADO PQRSF II SEMESTRE 2022					
MES	ABIERTA	ANULADA	CERRADA	CUMPLE PROMESA	NO CUMPLE PROMESA
Julio	1	0	32	23	10
Agosto	1	0	51	49	3
Septiembre	1	0	46	39	8
Octubre	17	0	19	17	19
Noviembre	20	0	49	46	23
Diciembre	22	0	3	3	22
TOTAL	62	0	200	177	85

Fuente: Desarrollo organizacional.

De acuerdo a los resultados obtenidos del estado de las PQRSF correspondientes al segundo semestre del 2022, se evidencia que, si bien la entidad ha venido promoviendo la mejora en los tiempos de respuesta a los requerimientos de la comunidad, y en donde se cumple con la promesa de valor en un 68% el cual es un porcentaje de cumplimiento muy bajo; Evidenciando que el 32% de las respuestas han sido de manera extemporánea, generando un incumplimiento artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" de la Ley 1755 de 2015, además de generar una mala reputación en los ciudadanos que no recibieron a tiempo su respuesta. Igualmente es alarmante que, a la fecha, aun se encuentren 62 solicitudes en estado abierto que representan un 24% de las solicitudes, incumpliendo la promesa de valor institucional.

Igualmente, se evidencia que algunos responsables de las PQRSDF no cumplen con los tiempos establecidos para dar respuesta, por lo cual se recomienda realizar el levantamiento de servicios No conforme y acciones correctivas a través de los formatos, FTO 020 y FTO-042, permitiendo establecer compromisos de mejora personal y profesionales, que contribuyan al fortalecimiento institucional.

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.

Adicional, se observa que la entidad dispone de un espacio en la página web del instituto para que los ciudadanos realicen cualquier tipo de solicitud PQRSDF o consulta, y 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 PQRSDF 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.

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).

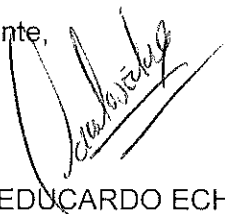
ASPECTOS POR MEJORAR

Fortalecer el procedimiento de atención a las PQRSDf, en lo relacionado a los tiempos de respuesta oportuna, específicamente donde se evidencia el incumplimiento a la promesa de valor, que hace referencia a la etapa de elaboración de la respuesta a las solicitudes.

Implementar acciones correctivas al incumplimiento de las PQRSDf 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 de manera recurrente, para lo cual se recomienda generar esta actividad como un compromiso de evaluación para ser incluidos en la evaluación de desempeño laboral de los funcionarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda a la entidad implementar o actualizar el módulo de Qfdocument, en lo relacionado a la radicación, asignación, elaboración de respuesta y dar respuesta final oportuna a las PQRSDf, 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