

INFORME, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQRSF)  
Julio a Diciembre 2023

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 las PQRSF al interior del instituto, con el propósito de verificar el cumplimiento de la promesa de valor a los usuarios referente a dar una respuesta oportuna, eficiente y concreta a cada uno de los requerimientos realizados por 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 segundo semestre 2023, cumplan con la promesa de valor respecto a los tiempos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

## METODOLOGÍA:

Se verifica y analiza la información reportada semestralmente por el área de desarrollo organizacional con relación a las PQRSF (atención al ciudadano) presentadas al instituto, para este caso el periodo de seguimiento corresponde al segundo semestre de la vigencia 2023. Donde se realizó el análisis de la información reportada en el aplicativo QFDocument y medios virtuales, medios utilizados para la recepción, asignación, seguimiento y cierre de las PQRSF.

Igualmente, se verifico 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 recibir la correspondencia, llamadas telefónicas, y respuestas a las solicitudes que se realizan por vía e-mail ([info@imer.gov.co](mailto: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.

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).

En el primer semestre de 2023 se llevó a cabo contrato de prestación de servicios N°07 de 2023, con la empresa COLDETEC, con la finalidad de realizar actualización del aplicativo QFDocument, el cual se utiliza para la recepción y trazabilidad de las PQRSF, con el propósito de implementar un flujo de trabajo de manera sistematizada que permitirá mejorar la trazabilidad de las PQRSF, y lograr dar respuestas oportunas a los solicitantes.

En el transcurso del segundo semestre de 2023 se avanzó en la parametrización y configuración del aplicativo QFDocument, quedando pendiente para finalizar el procedimiento para el 2024, una vez realizada la actualización, se procederá con la capacitación a los funcionarios que estarán a cargo de gestionar las diferentes PQRSF en los diferentes flujos.

### REPORTE INFORME PQRS PRESENCIALES 2023-2

Cuadro 1

TIPO PQRSF- II SEMESTRE 2023					
MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION
Julio	33	0	0	0	1
Agosto	39	1	0	0	2
Septiembre	48	1	0	0	1
Octubre	32	0	0	0	0
Noviembre	39	1	0	0	0
Diciembre	33	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

Fuente: Desarrollo organizacional - IMER.

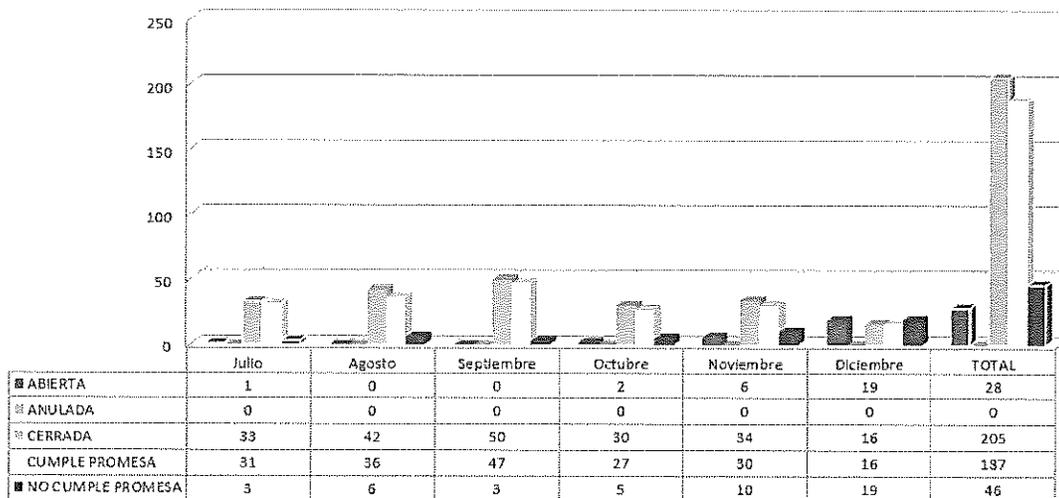
En el segundo semestre de la vigencia 2023, la entidad recibió 224 peticiones, 3 quejas y 6 felicitación. Para lo cual se procedió con la validación de la trazabilidad de las PQRSF registradas en el IMER y se evidencio lo siguiente:

Cuadro 2

ESTADO PQRSF II-SEMESTRE 2023					
MES	ABIERTA	ANULADA	CERRADA	CUMPLE PROMESA	NO CUMPLE PROMESA
Julio	1	0	33	31	3
Agosto	0	0	42	36	6
Septiembre	0	0	50	47	3
Octubre	2	0	30	27	5
Noviembre	6	0	34	30	10
Diciembre	19	0	16	16	19
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>205</b>	<b>187</b>	<b>46</b>

Fuente: Desarrollo organizacional - IMER.

PQRSF- II SEMESTRE 2023



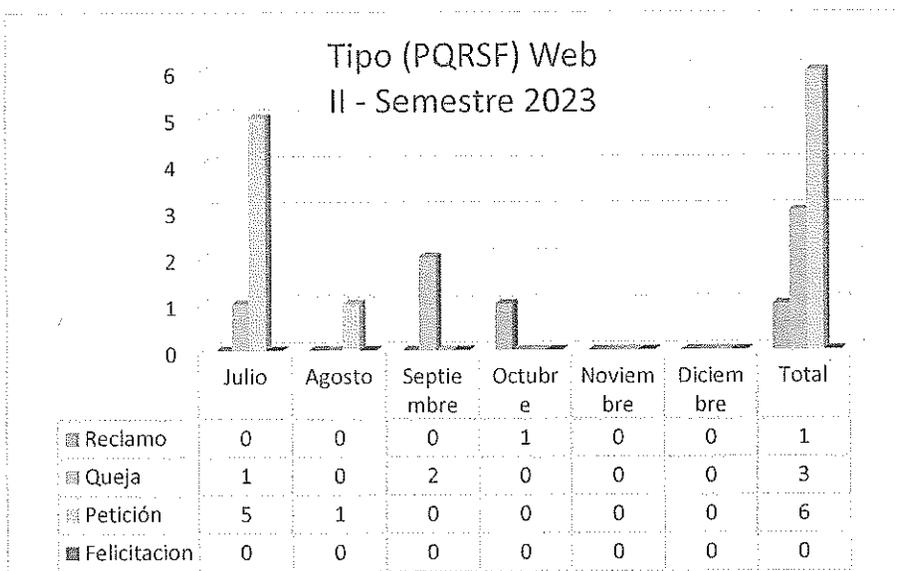
Fuente: Desarrollo organizacional - IMER

De acuerdo a las solicitudes de las PQRSF correspondientes al segundo semestre del 2023, se logra evidenciar que, la entidad ha logrado cumplir la promesa de valor en un 80% (187 solicitudes), igualmente, si bien la entidad ha venido promoviendo la mejora en los tiempos de respuesta de los requerimientos de las PQRSF y su procedimiento interno; se puede evidenciar que el 20% (46 solicitudes) no cumplen la promesa de valor, teniendo en cuenta que, el 8% (18 solicitudes) fueron respuestas de manera extemporánea, y el 12% (28 solicitudes) no cuentan con una respuesta a la fecha, lo que es una señal alarmante de incumplimiento al artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" de la Ley 1755 de 2015, y a la promesa del instituto con los ciudadanos.

Es importante señalar que dicho incumplimiento se presenta de manera reiterativa en la entidad de acuerdo con el último informe de las PQRSF (2023-1), lo que conlleva a incurrir en falta disciplinaria por parte de los responsables.

## REPORTE INFORME PQRS PÁGINA WEB 2023-2

Cuadro 3



Fuente: Desarrollo organizacional - IMER

Una vez revisado el reporte de las PQRSF con las solicitudes realizadas por la comunidad a través de la página web del instituto, podemos evidenciar que en el segundo semestre de 2023 fueron radicadas 10 solicitudes, de las cuales 5 de estas fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos para un cumplimiento del 50% (5 solicitudes), de igual manera se puede observar que las solicitudes restantes no ha sido respuestas a la fecha, superando el tiempo establecido para el cierre oportuno y definitivo.

### ASPECTOS POR MEJORAR

- Fortalecer el procedimiento de atención a las PQRSF, en lo relacionado con los tiempos de respuesta oportuna, específicamente en la etapa de elaboración de la respuesta y el cierre oportuno de las mismas.
- Implementar acciones correctivas al incumplimiento en el cierre oportuno de las solicitudes - PQRSF por parte de los funcionarios del Imer, mediante SERVICIOS NO CONFORMES a través de los formatos, FTO 020 y FTO-042, y establecer planes de mejoramiento y compromisos de mejora personal y profesional por parte del jefe inmediato, realizar seguimiento a los funcionarios que vienen incumpliendo con esta actividad y establecer compromisos de cumplimiento a la respuesta oportuna de PQRSF e incluirlos como objetivos para la evaluación de desempeño.
- Continuar avanzando en la implementación de la actualización del módulo de Qfdocument, lo antes posible.

- Capacitar a los funcionarios en lo relacionado a la radicación, asignación de solicitudes, elaboración de respuesta y cierre oportuno y eficaz de las PQRS, y en la trazabilidad de las diferentes solicitudes.
- Llevar a cabo, si es el caso, reportar ante la instancia competente para iniciar los respectivos procesos disciplinarios a quienes de manera recurrente continúen incurriendo en la falta de no dar una respuesta oportuna y definitiva a las PQRSF a su cargo.

Cordialmente,



CARLOS EDUCARDO ECHEVERRI GALLEGO  
Jefe Oficina Control Interno IMER