

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

JULIO - DICIEMBRE 2024

**CONTROL INTERNO
SANTIAGO DE CALI, ENERO 2025**

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA REGIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PLANIFICACIÓN RAP PACIFICO

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “*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... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2024 al 30 de diciembre de 2024; para el efecto se tomó el total de peticiones presentadas ante la entidad, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Gerencia y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Rap Pacífico.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el registro de las PQRS recibidas, el cual recopila todas las peticiones ingresadas por el formulario PQRS del portal web de la entidad, correo certificado, las radicadas por medio de WhatsApp y las recibidas personalmente. Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales escritos.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

Capítulo I- Atención a las peticiones recepcionadas a través del formulario PQRS del portal web, atención a las peticiones recibidas por correo certificado, WhatsApp y de manera personal.

Capítulo II- Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por acto de corrupción.

Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

CAPITULO I

ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL FORMULARIO PQRS DEL PORTAL WEB DE LA ENTIDAD, CORREO CERTIFICADO, WHATSAPP Y DE MANERA PRESENCIAL

De acuerdo con la información suministrada, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de julio de 2024 al 30 de diciembre de 2024), la Región administrativa y de planificación Rap Pacífico, presentó el siguiente comportamiento en cuánto al trámite de peticiones:

1. Entradas de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias “PQRSD”: Mediante consulta efectuada al proceso encargado de seguimiento (Enero 12 de 2025), el reporte generado muestra la entrada de 12 solicitudes en total (medio escrito), por concepto de peticiones se identificaron (12), sugerencias (0) quejas (0), reclamos (0), y muestra el siguiente comportamiento:

2. Salidas de PQRS: Conforme con los registros con que cuenta la entidad, en el periodo del presente seguimiento se dieron trámite a un total de 12 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Con base en lo anterior, la cifra señalada en la presente estadística es un indicativo de la gestión de las diferentes dependencias con relación a las respuesta a las peticiones en el periodo en seguimiento.

3. PQRS con Respuesta Extemporánea: Durante el periodo de seguimiento, que abarca del 01 de julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024, se registró que no hubo solicitudes de PQRS que fueran atendidas más allá de los términos establecidos por la ley.

4. PQRS sin Respuesta: Según el informe de PQRSD, no se reporta ninguna solicitud de PQRS que quedara sin respuesta durante el periodo evaluado

5. Medio de Recepción: A continuación, se presenta las estadísticas respecto del medio de recepción preferido por los usuarios:

Medio de recepción	No.
Correo Electrónico	8
WhatsApp	4
TOTAL	12

CAPITULO II

ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

- 6. Reclamos.** Se evidenció en este periodo de seguimiento (01 de Julio de 2024 al 31 de Diciembre de 2024) a través del informe presentado que no se radicaron reclamos, para ninguna de los procesos de la entidad.
- 7. Denuncias por actos de corrupción.** Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Durante el periodo evaluado, la RAP Pacífico demostró una eficacia notable en la atención a las solicitudes de PQRS, ya que todas las peticiones recibidas fueron respondidas dentro de los plazos establecidos, lo que refleja un compromiso por parte de las diferentes dependencias de la entidad.
- Los canales de recepción utilizados (correo electrónico y WhatsApp) han permitido una adecuada interacción con los ciudadanos, evidenciando que la mayoría de las solicitudes fueron recibidas por estas vías.
- La ausencia de quejas y reclamos sugiere una percepción positiva de la atención al ciudadano y la satisfacción con los servicios prestados, aunque esto también podría indicar la necesidad de realizar una revisión sobre la forma en que se registran y documentan esas interacciones.
- La falta de denuncias por actos de corrupción refuerza el compromiso de la entidad con la transparencia y la buena gestión pública, lo que contribuye a construir confianza entre la RAP Pacífico y la ciudadanía.

Recomendaciones

- Se sugiere ofrecer sesiones de formación periódica para el personal encargado de la atención al ciudadano, con el objetivo de mejorar las habilidades de comunicación y atención, así como el manejo adecuado de las herramientas digitales utilizadas para la gestión de PQRS.
- Se sugiere realizar campañas de sensibilización sobre los canales disponibles para que los ciudadanos puedan presentar sus PQRS, asegurando que sean ampliamente conocidos y accesibles.

Cordialmente,



YISELA TORRES GUERRERO
Contratista Control Interno