

**INFORME TERCER TRIMESTRE DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA
ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS PQR'S RECIBIDAS EN LA RAP EJE CAFETERO**

PERIODO DEL 01 DE JULIO DEL 2023 AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2023

**SANDRA YANETH ARIAS GONZÁLEZ
ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**REGIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PLANIFICACIÓN
EJE CAFETERO**

**ARMENIA, QUINDÍO
OCTUBRE, 2023**

Contenido

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVO.....

3. ALCANCE

4. NORMATIVIDAD.....

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3

3

4

4

4

7

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 del 12 de Julio de 2011, la jefe de la Oficina Asesora de Control Interno presenta al Representante Legal de la RAP EJE CAFETERO. el informe de seguimiento y evaluación trimestral al tratamiento de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias del tercer trimestre del año 2023.

Con el fin de fortalecer los mecanismos que permitan una mayor interacción entre la comunidad y la RAP EJE CAFETERO se implementaron estrategias de atención al ciudadano y en el portal de internet <https://ejecafeterorap.gov.co/>

Para Facilitar el acceso a la ciudadanía, RAP EJE CAFETERO, cuenta en su página web con el link Peticiones, Quejas y Reclamos, a través del cual la ciudadanía puede radicar todos los requerimientos de esta índole respecto a cualquiera de los entes de control. <https://ejecafeterorap.gov.co/pqrs/>

Adicionalmente, se cuenta con los siguientes canales de comunicación con la ciudadanía:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Punto de Atención al Ciudadano	Carrera 12 No. 22-37 CDA Rodrigo Gómez Jaramillo piso 2	Lunes a Jueves 7:30 am a 12 m - 1:30 pm a 6:00 pm
			Viernes 7:30 am a 12 m - 1:30 pm a 5:00 pm
Telefónico	Línea Móvil	3005244390	
	Página Web	www.ejecafeterorap.gov.co	
	Enlace para PQRSD	http://www.ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/	
Electrónico	Correo Institucional	contacto@ejecafeterorap.gov.co	

Corresponde a la oficina de Control Interno Vigilar la atención prestada a los usuarios de acuerdo con las Normas Legales vigente.

El presente informe, es el resultado del seguimiento a las peticiones, quejas y Reclamos recepcionados y tramitados en la entidad durante el tercer trimestre del año 2023.

2. OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de Julio de 2011, el cual establece: La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la gerencia de la entidad un informe el comportamiento de dichas PQRSD. En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, Sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

La información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada de atención al cliente con corte a 30 de septiembre de 2023.

3. ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas reclamos, consultas, manifestaciones, sugerencias y solicitudes de información que han ingresado a la RAP EJE CAFETERO, en el tercer trimestre de 2023.

4. NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia, Art. 23, “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal I) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

Ley 1474 de 2011, artículo 76, el cual establece que: “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”.

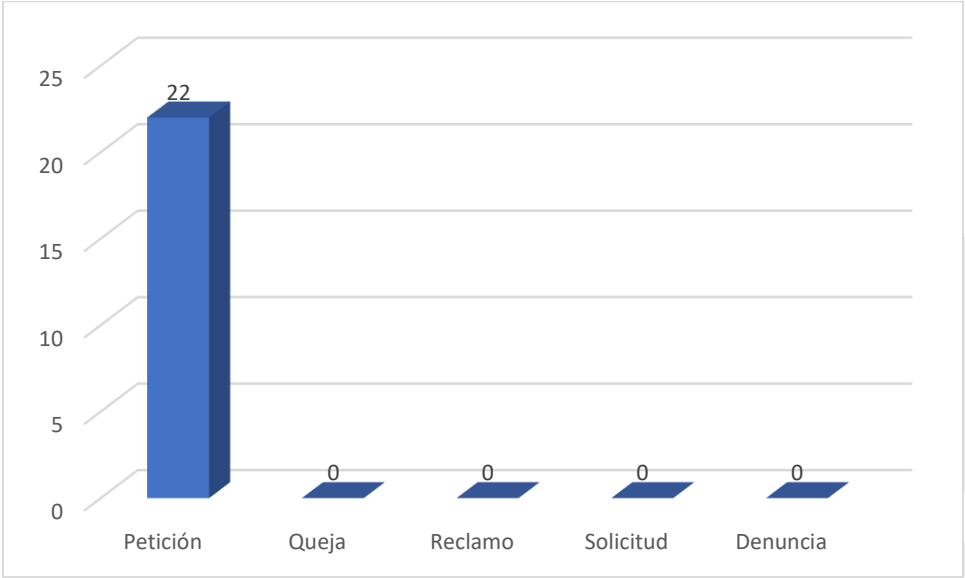
Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo”.

Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19 ley 1474 de 2011, artículo 76 Directiva presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de Petición.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

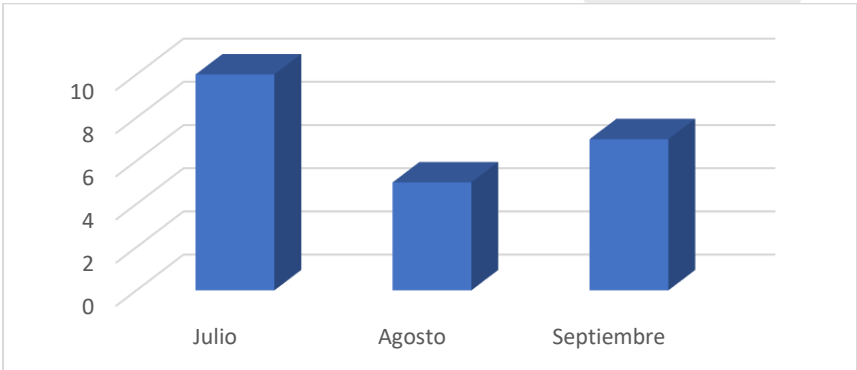
El total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del 2023 ascendieron a 22, de las cuales el 100% correspondieron a peticiones.

Tipo PQRSD	Cantidad	%
Petición	22	100%
Queja	0	0%
Reclamo	0	0%
Solicitud	0	0%
Denuncia	0	0%
Total	22	100%



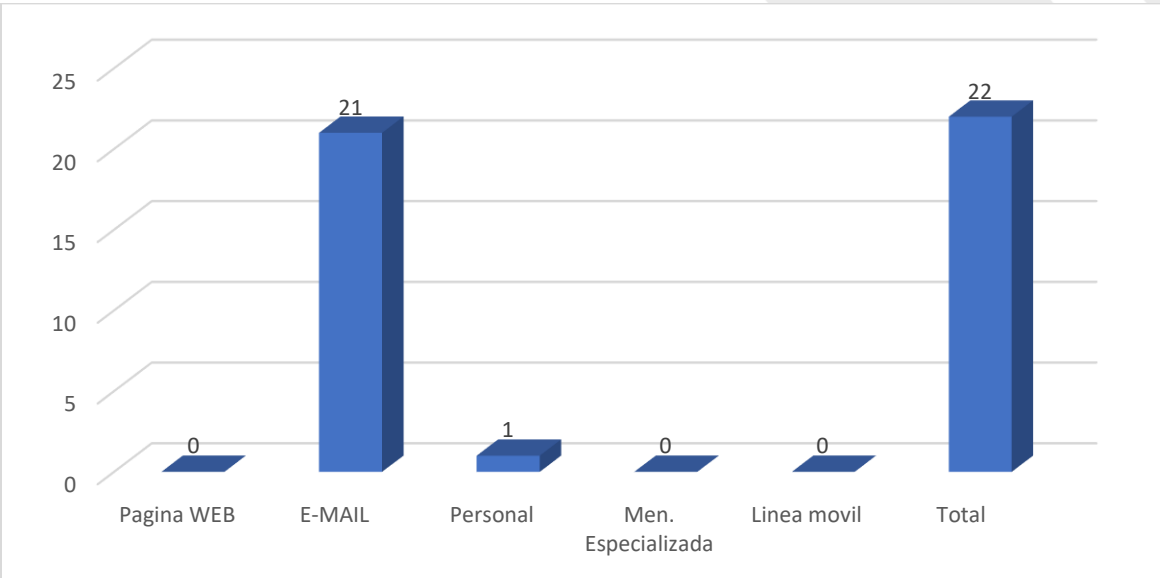
De las 22 peticiones recibidas el comportamiento por mes fue el siguiente:

Mes	Cantidad
Julio	10
Agosto	5
Septiembre	7
Total	22



De la misma forma y de acuerdo con el seguimiento establecido se pudo identificar que 21 de las 22 PQRSD se realizaron a través de correo electrónico y 1 a nivel personal.

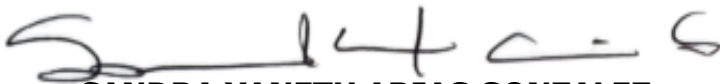
Canal de Comunicación	Cantidad
Página WEB	0
E-MAIL	21
Personal	1
Men. Especializada	0
Línea móvil	0
Total	22



Por otro lado, se logró evidenciar que las PQRSD fueron contestadas dentro de los términos legales vigentes y que el promedio de respuesta fue de 3 días hábiles.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante recalcar desde la oficina de Control Interno el buen manejo que se le esta dando a las PQRSD en el sentido que fueron respuestas dentro de los términos legales y que su promedio de respuesta es optimo frente a otras entidades con estructuras orgánicas similares.
- Por otro lado, desde a oficina de Control Interno se hace una invitación especial para generar campañas o estrategias de comunicación que le permitan a la ciudadanía en general conocer el link de PQRSD que se encuentra ubicado en el la pagina WEB de la entidad. Lo anterior debido a que de acuerdo con el comportamiento presentado se observa que durante este lapso no se recibieron PQRSD por este medio.



SANDRA YANETH ARIAS GONZALEZ
Asesora de Control Interno