



La Ceja del Tambo



INFORME SEMESTRAL PQRSF 2016-1

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

En cumplimiento de la ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, artículo 76

OLIVIA ECHEVERRI BOTERO
Asesora de Control Interno

MUNICIPIO DE LA CEJA DEL TAMBO, ANTIOQUIA

9 de julio 2016

📍 Carrera 16 7D-8, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 01 8000 42 3030 / (4) 3 66 35 17
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ bibliotecaelparaiso@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010



SC 4212-1



GP 100-1



La Ceja del Tambo



INTRODUCCIÓN

El presente informe, muestra la información pormenorizada de las peticiones (**P**), quejas (**Q**), reclamos (**R**), sugerencias (**S**) y felicitaciones (**F**) -PQRSF- recibidas en el Municipio de La Ceja, durante el período comprendido entre los meses de enero y junio del año 2016.

La información referida, corresponde a cada uno de los canales habilitados por la Entidad, para la recepción de las PQRSF, también, contiene la descripción del trámite dado, a las mismas, durante el citado período.

Se realiza el seguimiento a la gestión adelantada por las dependencias de la Administración Municipal, con respecto a la atención (oportuna) que debe darse a las PQRSF consignadas por la comunidad.

Lo anterior, en cumplimiento de la ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76 -.

I. OBJETIVO GENERAL

Presentar un informe detallado de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones – PQRSF -, recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias de la Administración Municipal, con respecto al primer semestre de 2016.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Informar sobre la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias, frente a los requerimientos que hace la ciudadanía, por medio de los canales habilitados en la Administración Municipal:

- Página WEB
- Buzón
- Correo electrónico
- Personal
- Archivo
- Telefonía / Otro.



La Ceja del Tambo



Parque Biblioteca El Paraíso

2. Calcular la oportunidad en atención y respuesta, dada, desde las dependencias de la administración municipal, a los requerimientos de la ciudadanía.

3. Favorecer tanto la mejora del Sistema, como la oportunidad en la atención, seguimiento, respuesta y orientación que se debe a la ciudadanía, mediante el suministro de información y acompañamiento pertinente.

III. ALCANCE DEL INFORME

El alcance se definió para las PQRSF, recibidas en la Entidad, del 1 de enero al 30 de junio del año 2016.

IV. INFORME PORMENORIZADO

1. Atención a las PQRSF.

La oportunidad en la atención dada a las PQRSF recibidas por los diferentes medios se resume en el siguiente cuadro:

MES	Cumple	No Cumple	Suma total	% MES
Enero	7	3	10	8%
Febrero	17	9	26	22%
Marzo	11	4	15	13%
Abril	6	5	11	9%
Mayo	18	14	32	27%
Junio	16	9	25	21%
Suma total	75	44	119	100%
%	63%	37%	100%	

El 63% de las PQRSF recibidas en el 2016-1, se atendió dentro de los términos establecidos. Frente al año 2015, encontramos que para el mismo período, se atendió oportunamente el 73%.



SC 4212-1

GP 100-1



La Ceja del Tambo



2. Clasificación PQRSF recibidas

MES	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Suma total	% MES
Enero		7	3			10	8%
Febrero	1	5	17		3	26	22%
Marzo		3	12			15	13%
Abril		4	7			11	9%
Mayo	2	5	14	2	9	32	27%
Junio	3	6	12	3	1	25	21%
Suma total	6	30	65	5	13	119	100%
% TIPO	5%	25%	55%	4%	11%	100%	

El 59% de las PQRSF recibidas corresponden a quejas y reclamos, aspectos que disminuyeron en un 25% con respecto al mismo período del año anterior. En los períodos comparados, las felicitaciones bajaron un 44%

Los meses de más recepción, en el primer semestre, fueron febrero con un 22% y mayo con el 27%.

3. Medios de recepción.

MES	Buzón	Página WEB	Suma total	% MES
Enero		10	10	8%
Febrero	19	7	26	22%
Marzo	9	6	15	13%
Abril		11	11	9%
Mayo	25	7	32	27%
Junio	11	14	25	21%
Suma total	64	55	119	100%
% MEDIO	54%	46%	100%	

Los medios preferidos por la ciudadanía para presentar sus PQRSF, son: el buzón 54% y la página Web 46%, mostrando un notable incremento en el uso de los



La Ceja del Tambo



buzones, pues durante el mismo período del año anterior fue un 37%, y la consecuente disminución del uso de la página Web, que señalaba el 63%.

4. Aspectos generadores de PQRSF.

HECHO GENERADOR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Suma total	% CAUSA
Acato y cumplimiento de las leyes: establecimientos públicos			1	3	1	2	7	6%
Acato y cumplimiento de las leyes: urbanismo y construcción	2		1	2	1	2	8	7%
Atención y servicios a la comunidad	2	16	3	2	23	10	56	47%
Ayudas y subsidios			3	1		1	5	4%
Convivencia ciudadana: tolerancia	2	2	1		1	2	8	7%
Deporte y recreación	1						1	1%
Mantenimiento de parques, vías y zonas verdes		1	1	1	1	1	5	4%
Medio ambiente	1	3	1		2	1	8	7%
Otros	1	2	1	2	1	4	11	9%
Seguridad	1	1	1		1	1	5	4%
Servicios Públicos		1	2		1	1	5	4%
Suma total	10	26	15	11	32	25	119	100%
% MES	8%	22%	13%	9%	27%	21%	100%	

Los principales eventos generadores de PQRSF son:

- **Atención y servicios a la comunidad (47 - 44%):** se ha detectado que se mantiene como PQRSF de más frecuencia la que tiene que ver con la Atención al Usuario, referente a citas atendidas más tarde o no atendidas; mala orientación; falta de discreción. En este porcentaje se **incluyen** las **Felicitaciones** dado el concepto de atención a la comunidad.

Considerando que el resultado es recurrente y para atender directriz expresa en auditoría externa del ICONTEC, se adelanta la proyección de un Protocolo de Atención al Usuario, donde los funcionarios de la administración municipal, podremos encontrar una orientación en cuanto al trato y prestación de servicios a la comunidad.



La Ceja del Tambo



Se acuerdan actividades con la Oficina de Gestión Humana para motivar y capacitar al personal en estos temas, de manera especial a quienes son filtro en la atención y tienen a su cargo generar, en primera instancia, una buena imagen de la Administración Municipal.

- **Mantenimiento de parques, vías y zonas verdes Otros (9%):** entre las opciones (**causa**) de la lista, se definen como **otros**, varios temas enunciados de manera esporádica; la suma de éstos los ubica en el segundo lugar de la frecuencia y, son: propuestas para realizar proyectos de emprendimiento; sugerencias para programa institucional de televisión; información sobre predios; inconvenientes domésticos con funcionarios públicos; hechos que alteran la movilidad; solicitud de certificados y sugerencias que procuran el bienestar de los empleados.

Se proyecta la inclusión de éstos y otros temas, en la lista de opciones para poder definir puntualmente, en las estadísticas, la causa de cada PQRSF.

- Con un **7%**, se definen como tercera opción, **Acato y cumplimiento de las leyes: urbanismo y construcción**. Se señala principalmente la ubicación de vallas; instalación de separadores (hitos), exposición de publicidad para promocionar ventas en la construcción de urbanizaciones. Y, **Convivencia ciudadana: tolerancia**: en el tema de vecinos que piden apagar luces de espacios deportivos antes de las 10:00 de la noche; afectaciones por actividades caseras que generan humo; entre otras, son las PQRSF que expone la comunidad y con respecto a éstas se han tomado las medidas necesarias, desde las dependencias de la Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana.
- Hay una mejora en **Acato y cumplimiento de las leyes: establecimientos públicos**, que se lee en cuarto lugar con un (4%) y que, para el mismo período del año anterior, estaba en el tercero con un 5%.

5. Atención por dependencia/área.

- Se observan demoras significativas desde algunas dependencias; varias superan el tiempo señalado legalmente para atender las PQRSF; también se ha identificado un 18% en estado “abierto”, aumentando en 3% el resultado del primer semestre del 2015.



La Ceja del Tambo



Parque Biblioteca El Paraíso

- Con esta lectura, se hizo necesario el planteamiento de estrategias adicionales, por lo que se proyecta una Circular dirigida a todo el personal, donde se exprese la obligatoriedad de dar respuesta/ tratamiento oportuno a las PQRSF.
- Así mismo, se sugiere a los Secretarios de Despacho, encargar un funcionario de la recepción, registro, reparto y seguimiento a la atención de las PQRSF.

6. Satisfacción de los usuarios

INDICADORES			
TOTAL PQRSF	TOTAL CERRADAS	TOTAL OPORTUNAS	EFICACIA (%)
119	97	75	77%
Participación (%)	82%	63%	

De las 119 recibidas, se cerraron 97 (82%), de éstas fueron oportunas 75 (63%), lo que representan una eficacia del 77% en la atención a las PQRSF allegadas por la comunidad.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se observa que frente al mismo período del año 2015, hay mejor disposición para brindar una buena atención a la ciudadanía.
2. Se deben hacer esfuerzos para mejorar la oportunidad en la atención, buscando que se atiendan en el plazo legal, indicado para cada caso.
3. Es importante delegar un funcionario en cada Secretaría, para la recepción, registro, reparto y seguimiento en la respuesta o tratamiento que debe darse a cada PQRSF.
4. Hay que mantener un seguimiento cercano a la oportunidad en la respuesta, y continuar con la implementación de estrategias (las necesarias) para mejorar este ítem que, aún, le falta para alcanzar el indicador propuesto.

