



La Ceja del Tambo



## INFORME SEMESTRAL PQRSF 2016-2

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades)

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**

**1 de Agosto 2017**

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



SC 4212-1



GP 100-1



La Ceja del Tambo



## INTRODUCCIÓN

En este informe mostramos de manera detallada la atención a 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 julio y diciembre del año 2016.

La información referida, corresponde a la que recibimos en cada uno de los canales habilitados por la entidad y 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 dependencias de la Administración Municipal, durante el segundo 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 por la Administración Municipal:

- Página WEB
- Buzón
- Correo electrónico
- Personal
- Archivo



SC 4212-1



GP 100-1



La Ceja del Tambo



Parque Biblioteca El Paraíso

- Telefonía / Otro.
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 julio al 31 de diciembre del año 2016.

### IV. INFORME DETALLADO

#### 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       |
|-------------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Julio             | 6          | 7          | 13          | 16%         |
| Agosto            | 8          | 15         | 23          | 28%         |
| Septiembre        | 7          | 1          | 8           | 10%         |
| Octubre           | 1          | 6          | 7           | 9%          |
| Noviembre         | 4          | 8          | 12          | 15%         |
| Diciembre         | 11         | 8          | 19          | 23%         |
| <b>Suma total</b> | <b>37</b>  | <b>45</b>  | <b>82</b>   | <b>100%</b> |
| <b>%</b>          | <b>45%</b> | <b>55%</b> | <b>100%</b> |             |

El 45% de las PQRSF recibidas en el 2016-2, se atendió dentro de los términos establecidos. Frente al período 2016-1, encontramos que se atendió



SC 4212-1

GP 100-1



La Ceja del Tambo



oportunamente el 63%, de esta forma se entiende el llamado a emprender acciones que favorezcan la atención oportuna.

## 2. Clasificación PQRSF recibidas

| MES               | Felicitación | Petición   | Queja      | Reclamo   | Sugerencia | Suma total  | % MES       |
|-------------------|--------------|------------|------------|-----------|------------|-------------|-------------|
| Julio             |              | 7          | 5          |           | 1          | 13          | 16%         |
| Agosto            | 1            | 2          | 16         | 2         | 2          | 23          | 28%         |
| Septiembre        | 1            | 2          | 4          |           | 1          | 8           | 10%         |
| Octubre           |              | 4          | 2          | 1         |            | 7           | 9%          |
| Noviembre         |              | 8          | 4          |           |            | 12          | 15%         |
| Diciembre         | 3            | 3          | 11         | 1         | 1          | 19          | 23%         |
| <b>Suma total</b> | <b>5</b>     | <b>26</b>  | <b>42</b>  | <b>4</b>  | <b>5</b>   | <b>82</b>   | <b>100%</b> |
| <b>%</b>          | <b>6%</b>    | <b>32%</b> | <b>51%</b> | <b>5%</b> | <b>6%</b>  | <b>100%</b> |             |

El 56% de las PQRSF recibidas corresponden a quejas y reclamos, aspectos que disminuyeron con respecto al primer semestre del mismo año. En los períodos referenciados, las felicitaciones subieron y este hecho se convierte en un elemento que favorece la motivación a la mejora continua.

Los meses de más recepción de PQRSF, en el segundo semestre, fueron agosto con un 28% y diciembre con el 23%.

## 3. Medios de recepción.

| MES               | Buzón     | Página WEB | Personal | Suma total | % MES       |
|-------------------|-----------|------------|----------|------------|-------------|
| Julio             |           | 13         |          | 13         | 16%         |
| Agosto            | 9         | 14         |          | 23         | 28%         |
| Septiembre        |           | 7          | 1        | 8          | 10%         |
| Octubre           |           | 7          |          | 7          | 9%          |
| Noviembre         |           | 12         |          | 12         | 15%         |
| Diciembre         | 11        | 8          |          | 19         | 23%         |
| <b>Suma total</b> | <b>20</b> | <b>61</b>  | <b>1</b> | <b>82</b>  | <b>100%</b> |



La Ceja del Tambo



|   |     |     |    |      |
|---|-----|-----|----|------|
| % | 24% | 74% | 1% | 100% |
|---|-----|-----|----|------|

Los medios preferidos por la ciudadanía para presentar sus PQRSF, son: el buzón 24% y la página Web 74%, mostrando un notable incremento en el uso de la página web, pues durante el primer trimestre de la citada vigencia, un mayor porcentaje de la comunidad prefirió requerirnos en los buzones dispuestos en las dependencias de la Administración Municipal.

#### 4. Aspectos generadores de PQRSF.

| MES  | Julio     | Agosto    | Septiembre | Octubre  | Noviembre | Diciembre | Suma total | % CAUSA     |
|--|-----------|-----------|------------|----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Acato y cumplimiento de las leyes: establecimientos públicos | 3         | 1         | 2          |          | 1         | 1         | 8          | 10%         |
| Acato y cumplimiento de las leyes: urbanismo y construcción  | 2         | 1         | 2          | 1        | 1         |           | 7          | 9%          |
| Atención y servicios a la comunidad                          |           | 7         | 2          | 1        |           | 10        | 20         | 24%         |
| Ayudas y subsidios   |           | 1         |            |          |           |           | 1          | 1%          |
| Convivencia ciudadana: tolerancia                            |           | 2         |            |          | 2         | 2         | 6          | 7%          |
| Deporte y recreación   | 2         | 1         |            |          |           | 1         | 4          | 5%          |
| Mantenimiento de parques, vías y zonas verdes                |           | 1         |            | 2        | 1         | 1         | 5          | 6%          |
| Medio ambiente   | 2         | 1         | 1          | 1        |           | 1         | 6          | 7%          |
| Otros  |           | 4         |            | 1        | 3         |           | 8          | 10%         |
| Prestación servicios de salud                                | 1         | 1         |            |          | 1         |           | 3          | 4%          |
| Seguridad  | 1         | 1         |            |          | 3         | 3         | 8          | 10%         |
| Servicios Públicos   | 2         | 2         | 1          | 1        |           |           | 6          | 7%          |
| <b>Suma total</b>  | <b>13</b> | <b>23</b> | <b>8</b>   | <b>7</b> | <b>12</b> | <b>19</b> | <b>82</b>  | <b>100%</b> |

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



SC 4212-1

GP 100-1



La Ceja del Tambo



|   |     |     |     |    |     |     |      |
|---|-----|-----|-----|----|-----|-----|------|
| % | 16% | 28% | 10% | 9% | 15% | 23% | 100% |
|---|-----|-----|-----|----|-----|-----|------|

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



SC 4212-1



GP 100-1





La Ceja del Tambo



Parque Biblioteca El Paraíso

Los principales eventos generadores de PQRSF son:

- **Atención y servicios a la comunidad (20 – 24%):** se ha detectado una mejora en la percepción que sobre el servicio y la atención, tuvo la comunidad durante el segundo semestre del 2016. Aún con este resultado ésta se mantiene como PQRSF de más frecuencia, en cuanto a citas atendidas más tarde o no atendidas; mala orientación o displicencia. En este porcentaje se **incluyen las Felicitaciones** dado el concepto de atención a la comunidad.

El análisis nos permite concluir que después de elaborar, socializar y poner en marcha la aplicación del Protocolo de Atención al Usuario, los funcionarios de la administración municipal, han encontrado una herramienta de fácil aplicación.

El Protocolo de Atención al usuario “Somos Imagen” se socializa mediante pautas de motivación y durante el proceso de inducción y re-inducción.

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.

- **Otros – Seguridad (8%):** 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 con igual porcentaje los ciudadanos reportaron el tema de seguridad, motivando la implementación de estrategias desde la Secretaría de Gobierno como: vigilancia privada, instalación de cámaras, aumento en el pie de fuerza y se proyecta poner en marcha un CAI móvil para que la comunidad encuentre que se están resolviendo estos asuntos de seguridad expuestos en las PQRSF.

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

- Con un **8%**, **Acato y cumplimiento de las leyes: establecimientos públicos**, se detecta como otro tema, de relevancia, entre los señalados por la comunidad: lo que tiene que ver con alto volumen, presencia de menores, y extensión de horarios. En este sentido desde la Secretaria de Gobierno se convoca al personal del Comando de Policía, la oficina de Establecimientos Abiertos al Público y de la Comisaría de Familia, para aumentar los respectivos controles.



SC 4212-1



GP 100-1



La Ceja del Tambo



Parque Biblioteca El Paraíso

### 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 “abierta” manteniendo el resultado del primer semestre del 2016, hecho que genera el propósito de incrementar acciones para motivar la atención oportuna a los requerimientos de la comunidad, y poder alcanzar el porcentaje propuesto en el indicador de este ítem.
- Con esta lectura, se hizo necesario el planteamiento de estrategias adicionales, por lo que en reunión del Consejo de Gobierno, se señala como tarea de obligatorio cumplimiento la oportunidad en la atención a las PQRSF de la comunidad, y se recomienda designar en cada dependencia un funcionario encargado de favorecer con la atención, el porcentaje de esta estadística.

### 6. Satisfacción de los usuarios

| INDICADORES       |                 |                 |              |
|-------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| TOTAL PQRSF       | TOTAL, CERRADAS | TOTAL OPORTUNAS | EFICACIA (%) |
| 82                | 45              | 37              | 77%          |
| Participación (%) | 55%             | 45%             | 100%         |

De las 82 recibidas, se cerraron 45 (55%), de éstas fueron oportunas 37 (45%), lo que representan una eficacia del 77% en la atención a las PQRSF allegadas por la comunidad.







La Ceja del Tambo



## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se observa que con respecto al primer semestre del año 2016, hay mejor disposición para brindar una buena atención y prestar un oportuno servicio a la comunidad que nos requiere.
2. Se deben implementar nuevas acciones para mejorar la oportunidad en la atención, buscando que se atiendan en el plazo legal, indicado para cada caso.
3. Es importante e inaplazable la designación de 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.

Elaboro.

OLIVIA ECHEVERRI BOTERO.

Asesora de control interno