



La Ceja del Tambo



## INFORME SEMESTRAL PQRSF 2018-II

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades)

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

**MONICA MARIA RIOS OSORIO**

Directora

Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

**MUNICIPIO DE LA CEJA DEL TAMBO, ANTIOQUIA**

**Enero de 2019**

📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5  
☎ 01 8000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 100  
🌐 [www.laceja-antioquia.gov.co](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto:controlinterno@laceja-antioquia.gov.co)  
📮 Código postal - 055010



SC 4212-1





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 julio y diciembre del año 2018. Igualmente y como complemento se tiene en cuenta los derechos de petición que ingresan directamente por la ventanilla del archivo Central de la entidad.

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 período citado.

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 formuladas por la comunidad a través de los diferentes canales dispuestos.

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, al igual que la atención oportuna de los derechos de petición, con respecto al segundo semestre de 2018.

### 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



SC 4212-1





La Ceja del Tambo



- Archivo Central
- Redes Sociales
- 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 y los derechos de petición, recibidos en la Entidad, del 1 de julio al 30 de diciembre del año 2018.

### IV. INFORME PORMENORIZADO

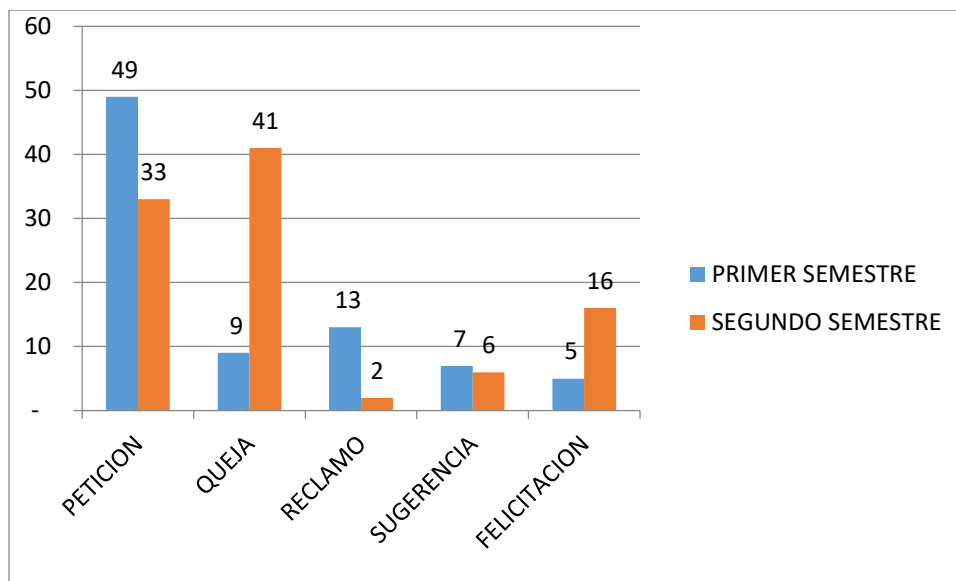
#### 1. Clasificación PQRSF recibidas

MES	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	TOTAL	% x MES
Julio	1	6	1	1	1	10	10%
Agosto	6	2	0	0	0	8	8%
Septiembre	8	4	0	1	0	13	13%
Octubre	8	3	1	2	12	26	27%
Noviembre	7	13	0	0	3	23	23%
Diciembre	3	13	0	2	0	18	18%
TOTAL SEMESTRE II	33	41	2	6	16	98	100%





La Ceja del Tambo



El total de PQRSF recibidas durante el segundo semestre de 2018 fue de 98 de las cuales 33 corresponden a peticiones, 41 corresponden a quejas, 2 son reclamos, 6 sugerencias y 16 felicitaciones, las cuales comparadas con el primer semestre presenta variaciones importantes las quejas y las felicitaciones.

Igualmente, comparado con el mismo período de 2017 se tiene que de julio a diciembre de 2017 se obtuvo un total de 78, donde sigue el predominante en No. De peticiones y quejas representando un incremento de 20 en el segundo semestre de 2018 con respecto al mismo semestre de 2017

Del total de PQRSF atendidas en el segundo semestre el 75.51% corresponden a peticiones y quejas, aumentando con respecto al mismo periodo del año 2017 en un 15%.

Los meses de más recepción, en el segundo semestre fueron octubre con 26 y noviembre con 23, los que suman 49 equivalentes al 50% del total del semestre.

En total durante el año se atendieron 181 PQRSF discriminadas por medio de recepción así:



La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de  
Evaluación y Control de la Gestión

TIPO	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL AÑO
PETICION	49	33	82
QUEJA	9	41	50
RECLAMO	13	2	15
SUGERENCIA	7	6	13
FELICITACION	5	16	21
TOTAL	83	98	181

## 2. Medios de recepción.

Los medios preferidos por la ciudadanía para presentar sus PQRSF, son: la página Web 47% y el buzón 44%, mostrándose estable el uso de la página WEB y con un incremento significativo la utilización de los buzones de sugerencias pasando de 14 en el primer semestre a 43 en el segundo.

MES	MEDIOS DE RECEPCION				TOTAL
	PAGINA WEB	CORREO ELECTRONICO	BUZON	PERSONAL	
JULIO	4	0	5	1	10
AGOSTO	8	0	0	0	8
SEPTIEMBRE	11	0	2	0	13
OCTUBRE	9	0	17	0	26
NOVIEMBRE	11	1	11	0	23
DICIEMBRE	3	6	8	1	18
TOTAL	46	7	43	2	98

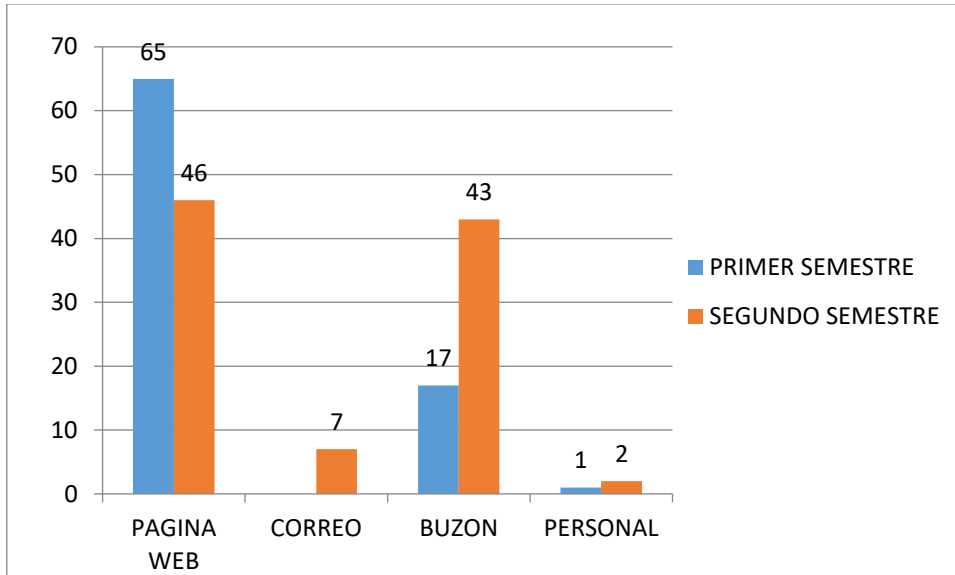


SC 4212-1





La Ceja del Tambo



Se resalta la importancia que tiene la página web para la recepción de las diferentes PQRSF que la ciudadanía formula a las diferentes dependencias de la administración municipal, seguido de la recepción a través de los buzones instalados en los diferentes edificios de la Administración municipal.

Durante el segundo semestre se mejoró el registro de las PQRSF incluyendo dentro de los medios de recepción el correo electrónico y la presentación personal que aunque no existe la ventanilla única de atención al ciudadano se han atendido los usuarios directamente en la Oficina del Departamento de Evaluación y Control.

### 3. Atención a las PQRSF.

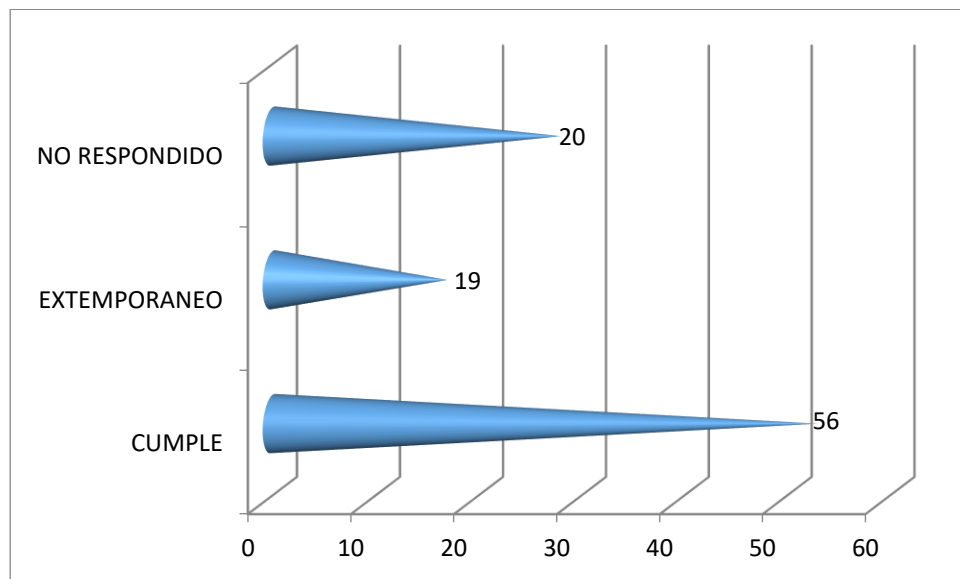
La oportunidad en la atención dada a las PQRSF recibidas por los diferentes medios se resume en el siguiente cuadro:

MES	OPORTUNIDAD		
	CUMPLE	NO CUMPLE	
		EXTEMPORANEAS	NO RESPONDIDAS



La Ceja del Tambo

JULIO	6	3	1	10
AGOSTO	4	4	0	8
SEPTIEMBRE	9	2	1	13
OCTUBRE	15	8	3	26
NOVIEMBRE	10	1	11	23
DICIEMBRE	12	1	4	18
TOTAL SEMESTRE II	56	19	20	98



Del total de las PQRSF recibidas en el 2018-II, se atendió dentro de los términos establecidos un 57%. Frente al primer semestre del año 2018, encontramos que hubo una disminución en la entrega oportuna de respuestas del 10%, por lo que es necesario tomar acciones correctivas, para que la entrega de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, sean dentro del término establecido, además de que se deben atender todas con oportunidad.





La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

Es inadmisibles, a la luz de la Ley 1474 de 2011 que un 28% de las PQRSF recibidas no se hallan atendido cuando nuestra razón de ser es la comunidad y la satisfacción de esta.

La desatención de las PQRSF se presentó en las áreas relacionadas a continuación:

PQRSF NO ATENDIDAS PRMER SEMESTRE DE 2018							
DEPENDENCIA	JU	AG	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DERECHOS HUMANOS			2			1	3
SECRETARIA DE EDUCACIÓN				1	3		4
SECRETARIA DE HACIENDA					1	1	2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, AMBIENTE Y HABITAT				2	2	1	5
SUBSECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE						2	2
SECRETARIA DE MOVILIDAD						1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION	1				2		3
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					1		1
OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS					1		1
OFICINA DE DESARROLLO COMUNITARIO					1		1
TOTAL ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	1		2	3	11	6	23

#### 4. Aspectos Generadores de PQRSF.

Los servicios que más generan PQRSF dentro de la administración municipal son:

- **Atención y Servicios a la comunidad (48%):** frente a este ítem se tiene un incremento representativo frente al mismo periodo del año anterior y se refiere a la mala atención que brindan los funcionarios públicos a la comunidad que se







La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

acerca a formular sus consultas, incluye también las quejas de la comunidad en contra de los funcionarios públicos

- **Requerimientos de la comunidad (17%):** Este aspecto con respecto al primer semestre de 2018, es el primer registro que se tiene, porque en anteriores periodos se clasificaban en otros.
- **Otros (16%):** se ha detectado que se cómo PQRSF de más frecuencia la que tiene que ver las prescripciones de órdenes de comparendos de tránsito, y la atención al usuario en esa dependencia, solicitudes de información e inquietudes de la comunidad. En este porcentaje se **incluyen** las **Felicitaciones**.
- **Seguridad (6%), Convivencia ciudadana y tolerancia (6%):** Estos dos aspectos comparados con el primer semestre tuvieron una disminución de 3% con respecto al primer semestre del año.
- **Medio Ambiente (2%):** Este servicio también disminuyó en un 7% con respecto al primer semestre del año aumento en un 5% con respecto al primer semestre de la vigencia 2017. En donde su mayor queja es por tenencia de mascotas y contaminación ambiental.

HECHO GENERADOR (CAUSA)	JUL	AG	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Seguridad	2	0	0	1	2	1	6	6%
Atención y servicios a la comunidad	5	0	2	20	13	7	47	48%
Adecuación y mantenimiento de Edificios Públicos	0	0	0	0	2	0	2	2%
Mantenimiento de parques, vías y zonas verdes	0	0	0	1	0	0	1	1%





La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de  
Evaluación y Control de la Gestión

Convivencia ciudadana: tolerancia	1	1	3	0	0	1	6	6%
Prestación servicios de salud	0	0	0	0	0	2	2	2%
Medio ambiente	0	0	0	0	0	2	2	2%
Requerimientos de la comunidad	1	7	2	1	2	3	16	17%
Felicitación	0	0	0	1	0	0	1	1%
Otros	1	0	6	2	4	2	15	15%
<b>TOTAL</b>	10	8	13	26	23	18	98	<b>100%</b>

## 6. Satisfacción de los usuarios

Para el segundo semestre con corte a diciembre 19/2018 se realizó Encuesta de Satisfacción de PQRSF a los usuarios de las PQRSF resueltas durante el segundo semestre en donde de las 84 PQRSF presentadas al corte, se encuestó el 15;48% de la población para un total de 13 encuestas donde el resultado arrojado fue el siguiente, aclarando que la calificación utilizada para dicha encuesta fue de tipo numérico de 1 a 5, especificada de la siguiente manera:

5	EXCELENTE
4	BUENO
3	REGULAR
2	MALO
1	MALO





La Ceja del Tambo



Como resultado de cada una de las preguntas realizadas a los usuarios se obtuvo lo siguiente:

PREGUNTA 1: ¿Hubo efectividad en la respuesta a la atención? calificación 3

PREGUNTA 2: ¿Se resolvió el requerimiento? calificación 3

PREGUNTA 3: ¿En general como le pareció la atención? Calificación 4

Frente a las tres primeras preguntas referenciadas en el texto podemos decir que el usuario califica de una manera regular la efectividad de la respuesta, como también la atención frente a su requerimiento fue de manera regular, con relación a la atención fue calificada por el usuario de manera buena.

INDICADORES			
TOTAL PQRSF	TOTAL CERRADAS	TOTAL OPORTUNAS	SATISFACCIÓN (%)
98	76	56	78%
Participación (%)	100%	100%	

De las 98 recibidas, se cerraron 76 y de las 76 cerradas sólo 56 fueron oportunas, equivalente a una eficacia del 78%, lo que representa que con respecto al primer semestre de 2018 se mejoró la oportunidad en la respuesta.

### V. ATENCION A DERECHOS DE PETICION

Por considerar de alta relevancia la atención a los derechos de petición que se recepcionan a través de la ventanilla única del archivo Central se elabora en capítulo aparte el comportamiento de recepción y atención a estos.

El derecho de petición se fundamenta en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y reglamentado por las Leyes 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." y 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo, es un derecho fundamental que tiene todo ciudadano para dirigirse a todas las entidades públicas.

A continuación se presenta el comportamiento en la atención a los derechos de petición:





La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

ATENCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN JULIO A DICIEMBRE DE 2018																			
DEPENDENCIA	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			TOTAL
	O	I	NR	O	I	NR	O	I	NR	O	I	NR	O	I	NR	O	I	NR	
ALCALDIA	3	1	0	5	1	0	5	3	0	2	3	2	4	0	2	1	0	3	35
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE DESARROLLO COMUNITARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DERECHOS HUMANOS	6	0	0	8	1	0	6	1	0	6	1	0	5	0	1	1	1	4	41
SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	5
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0	0	4	0	0	3	0	0	11	0	2	7	0	1	6	0	4	39
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, AMBIENTE Y HABITAT	5	1	0	4	0	0	8	2	0	2	1	1	5	4	0	0	1	2	36
SECRETARIA DE EDUCACION, CULTURA Y JUVENTUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
SECRETARIA DE MOVILIDAD	25	1	0	24	3	0	14	5	0	17	2	0	14	3	3	18	6	0	135
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION	3	1	0	3	0	0	6	0	0	2	4	0	1	2	1	6	5	0	34
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	1	0	3	0	0	2	0	1	1	2	0	2	0	0	2	0	1	19
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	47	5	0	51	5	0	45	11	1	43	13	5	40	9	8	35	14	14	346

O: Oportuno, I: Inoportuno, NR: No respondido

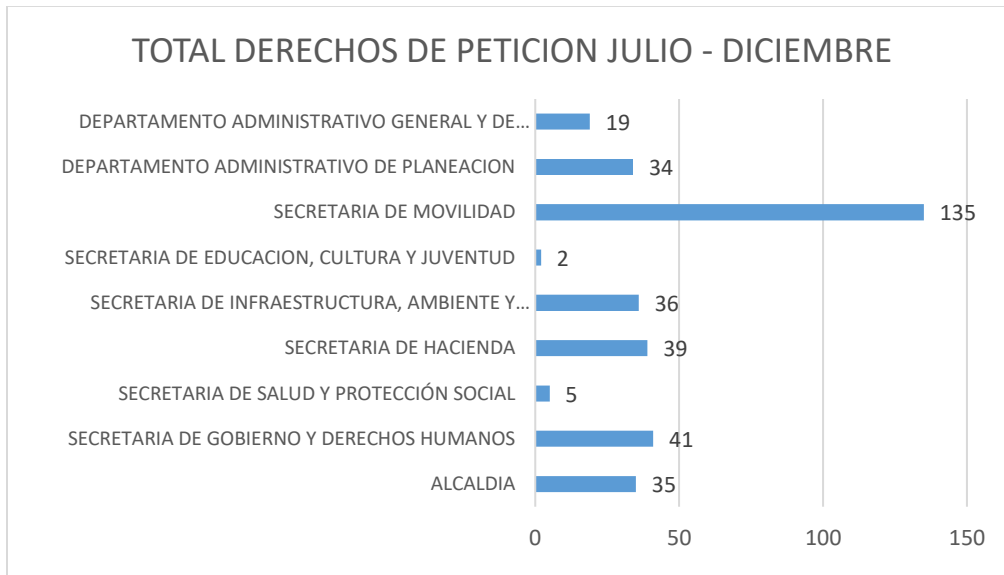
© Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5  
 ☎ 01 8000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 100  
 🌐 www.laceja-antioquia.gov.co  
 ✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co  
 📮 Código postal - 055010



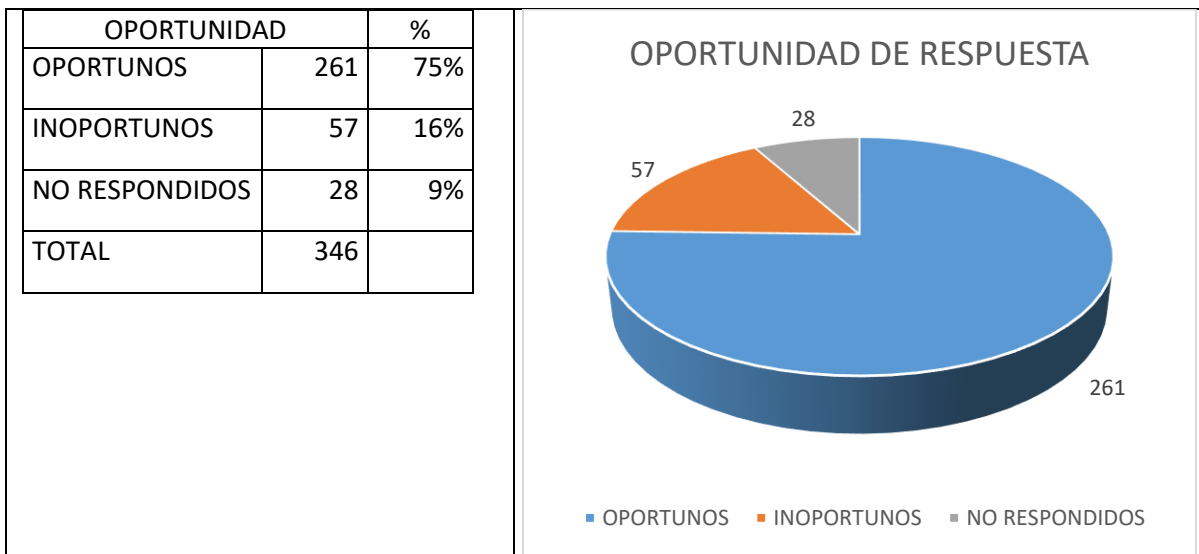
SC 4212-1



La Ceja del Tambo



### CUMPLIMIENTO DE RESPUESTAS





La Ceja del Tambo



## VI. CONCLUSIONES

1. La Ley 1474 de 2011 en el artículo 76 establece que en todas las entidades públicas debe 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 un informe semestral sobre el particular.

2. En este orden de ideas después de consolidar toda la información referente a la atención a las PQRSF se puede concluir que por más recomendaciones y control que se haga desde el Departamento de Evaluación y Control de la Gestión frente a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones estas aún siguen siendo desconocidas por los funcionarios que tienen delegada la atención de las PQRSF.

Se han tomado medidas administrativas para garantizar la atención oportuna tanto a los derechos de petición como a las PQRSF dentro de las que se encuentran: a) La administración cuenta con el procedimiento de Atención a las PQRSF debidamente documentado y se ha socializado con las personas que tienen a su cargo velar por la atención oportuna a estas, b) Mediante Resolución No. 799 de noviembre de 2018 fue delegada la atención de PQRSF y derechos de petición en el nivel directivo y se tiene designado un funcionario del nivel asistencial para apoyo del nivel directivo, se hizo reunión con todos los responsables para socializar esta delegación y explicar como funciona el sistema de PQRSF recibidas a través de la página web del Municipio; pese a todas estas medidas persiste el incumplimiento frente a la Atención de las PQRSF.

3. Igualmente sucede con la atención a los derechos de petición el cual se encuentra regulado por la Ley 1755 de 2015 y en esta se define concretamente como se deben resolver las diferentes peticiones que formulen los ciudadanos, en cuanto a claridad y oportunidad. En el período evaluado se tiene, que se recibieron 346 derechos de petición a través de la ventanilla única del archivo central y de este total 261 se respondieron oportunamente, 57 fueron respondidos en forma extemporánea y 28 no fueron atendidos.
4. Se cuenta en el Departamento de Evaluación y Control de la Gestión con el responsable del procedimiento de Atención a las PQRSF, quien vive atento a la recepción, traslado y control de las respuestas, pero a pesar de esto no se ha mejorado en dicha atención y en la oportunidad, prueba de ello es que el cumplimiento del indicador, que debería ser el 100%, solo alcanzó el 78%.







La Ceja del Tambo



5. Durante el segundo semestre se ha tenido demasiadas dificultades con las PQRSF que se reciben a través de la página web del Municipio, se tuvo reunión con uno de los empleados de la empresa 1 cero 1, empresa que es la proveedora de la página web del Municipio pero se siguen presentando las mismas dificultades de recepción de las PQRSF en las diferentes dependencias ya que no llegan a los correos y se debe hacer el envío directamente desde el correo de sistema de calidad a las dependencias, lo que ocasiona retrasos en las respuestas.
6. Se ha solicitado en varias oportunidades la solución de esta situación al líder de gobierno digital quien en la actualidad es contratista del Municipio y quien es el único que conoce el funcionamiento de esta, dado que a pesar de las recomendaciones dadas al Departamento General y a la Oficina de Sistemas de que este es un tema que debe liderar la Oficina de Sistemas no se ha logrado tener acercamiento con dicho funcionario, es más, el contratista terminó contrato a finales del mes de diciembre y en la liquidación del contrato no se le exigió la entrega de las claves para el manejo de la página web y por más que este despacho insistió en una reunión para que se entregaran fue imposible.
7. Para el caso de las PQRSF se tiene como responsable del procedimiento al Técnico Administrativo de Calidad quien constantemente recuerda a todos los responsables sobre las PQRSF pendientes de dar respuesta, además se informa que estas se deben responder al usuario y enviar copia al Departamento de Evaluación y Control donde se hace el registro en la página web sobre las respuestas dadas a cada petición, queja o reclamo, es por esto que en ocasiones no se tienen datos ciertos porque aparecen en el archivo donde se registran como pendientes e inoportunas y ya se han respondido.
8. Para el caso de los derechos de petición que se radican a través de la ventanilla única del archivo central, los funcionarios de dicha dependencia se encargan en forma permanente de enviar reportes a las Secretarías y dependencias sobre los derechos de petición pendientes para que den respuesta oportuna, pero aún así, se presentan inoportunidad o incumplimiento frente a las respuestas.

## RECOMENDACIONES

1. Programar reunión urgente con el proveedor de la página web, el líder de gobierno digital y el profesional universitario de sistemas para revisar las dificultades que se tienen con la recepción de las PQRSF que ingresan a través de la página web, máxime que se ha convertido en un medio tan importante para los ciudadanos formular sus propias solicitudes, además se debe recordar que cuando ingresan por este medio automáticamente, el sistema le asigna un número de radicado con el cual el ciudadano le puede hacer seguimiento.







La Ceja del Tambo



2. Con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se tiene dentro de las políticas a adoptar la política de servicio al ciudadano a través de la cual se debe garantizar al ciudadano la atención oportuna a sus PQRSF, independiente de la forma de recepción. Es importante evaluar el autodiagnóstico y definir el Plan de Acción para formular la política conjuntamente con todos los funcionarios de la administración municipal
3. Hacer seguimiento constante a la oportunidad de respuesta a las PQRSF y generar reportes por correo electrónico y otros medios dirigido a los Jefes Inmediatos de los responsables de dar respuesta, sobre la atención de estos.
4. Programar nuevamente reunión con el responsable de la página web del Municipio y el responsable por parte del proveedor de esta página para atender todas las dificultades identificadas en la recepción de la PQRSF.
5. Hacer seguimientos a los procesos disciplinarios que se produzcan con ocasión a la falta de respuesta a los derechos de petición ya que de acuerdo a los establecido en el numeral 35 de la Ley 1952 de enero 28 de 2019 es deber de los funcionarios el recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado. Y el artículo 67 de esta misma Ley establece como falta disciplinaria grave o leve, el incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos, la extralimitación de las funciones, o la incursión en prohibiciones
6. Igualmente, el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 preceptúa: **Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario
7. Socializar el presente informe en Consejo de Gobierno para que se tomen las medidas respectivas frente al cumplimiento de respuesta a las PQRSF y a los derechos de petición y tomar decisiones de tipo gerencial frente a este asunto.

**(Original firmado)**

**MONICA MARIA RIOS OSORIO**

Directora

Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión



SC 4212-1

