



La Ceja del Tambo



INFORME SEMESTRAL PQRSF 2019 - I

(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

Julio 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
✉ 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 enero y junio del año 2019. 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 primer semestre de 2019.

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

© 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



- 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 enero al 30 de junio del año 2019.

IV. INFORME PORMENORIZADO

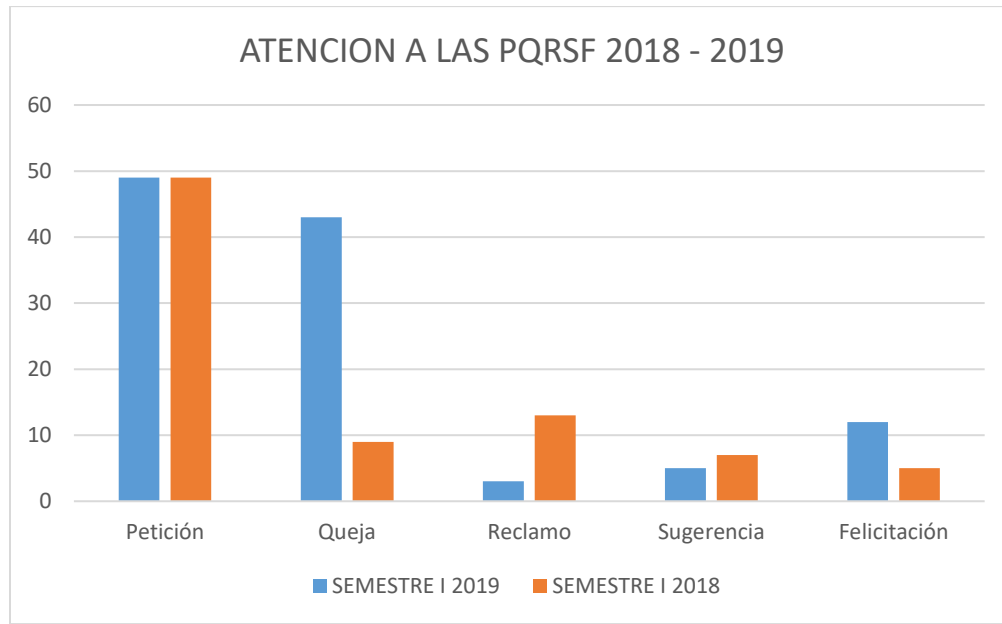
1. Clasificación PQRSF recibidas

MES	TIPO PQRSF					TOTAL	%
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación		
Enero	13	15	0	0	0	28	25%
Febrero	10	9	2	1	2	24	21%
Marzo	6	12	1	4	0	23	21%
Abril	10	3	0	0	1	14	13%
Mayo	8	3	0	0	1	12	11%
Junio	2	1	0	0	8	11	10%
SUBTOTAL SEMESTRE I	49	43	3	5	12	112	100%





La Ceja del Tambo



El total de PQRSF recibidas durante el primer semestre de 2019 fue de 112 de las cuales 49 corresponden a peticiones, 43 corresponden a quejas, 2 son reclamos, 5 sugerencias y 12 felicitaciones, las cuales comparadas con el primer semestre presenta variaciones importantes las quejas y las felicitaciones.

Igualmente, comparado con el mismo período de 2018 se tiene que de enero a junio de 2018 se obtuvo un total de 83, donde sigue el predominante en No. De peticiones y quejas representando un incremento de 29 en el primer semestre de 2019 con respecto al mismo semestre de 2018

Del total de PQRSF atendidas en el primer semestre el 82.14% corresponden a peticiones y quejas, aumentando con respecto al mismo periodo del año 2018 en un 12.64%, con respecto a las solicitudes se sostienen en el mismo número.

Los meses de más recepción, en el primer semestre fueron enero, febrero y marzo, los cuales suman 75 equivalentes al 67% del total del semestre.



La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

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.

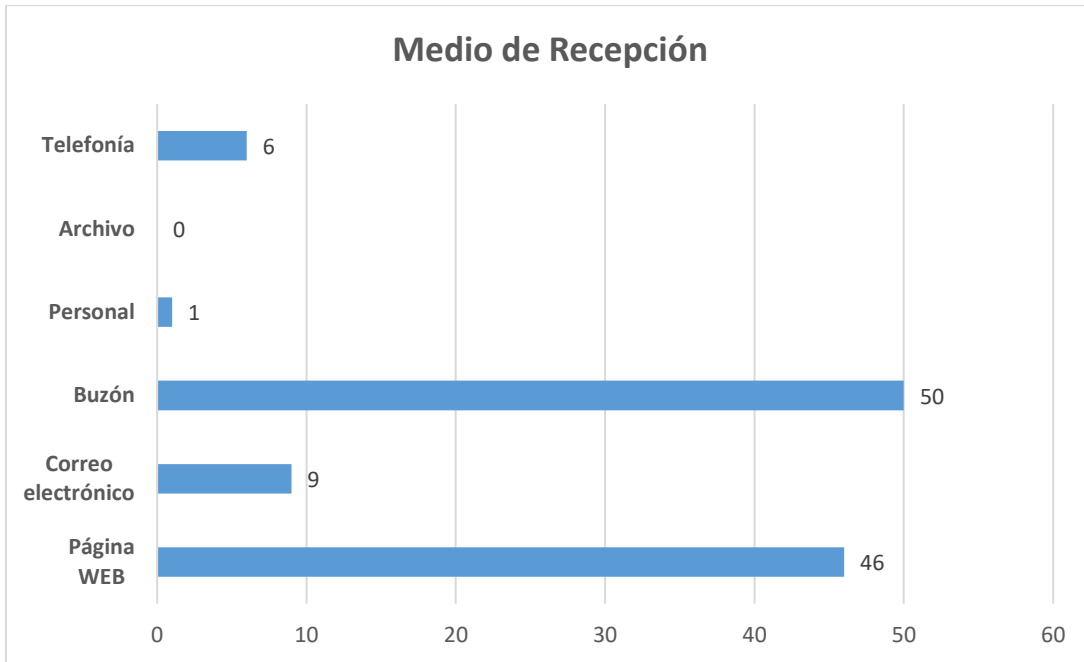
MES	MEDIOS DE RECEPCION					TOTAL
	PAGINA WEB	CORREO ELECTRONICO	BUZON	PERSONAL	TELEFONO	
ENERO	14	1	9	1	3	28
FEBRERO	9	0	12	0	3	24
MARZO	12	0	11	0	0	23
ABRIL	6	4	4	0	0	14
MAYO	5	3	4	0	0	12
JUNIO	0	1	10	0	0	11
TOTAL	46	9	50	1	6	112



SC 4212-1



La Ceja del Tambo



Se resalta la importancia que han tenido los buzones ubicados en las diferentes dependencias, seguidos de la página web para la recepción de las PQRSF que la ciudadanía formula a las diferentes dependencias de la administración municipal.

Durante el primer semestre de 2019 se aumentó el registro de las PQRSF, aunque se disminuyó el registro a través de la página web, no se sabe si es porque la ciudadanía ha dejado de utilizar este medio o se debe a las dificultades presentadas con la recepción de las quejas en el link de PQRSF, la cual a pesar de la insistencia por parte de esta oficina no ha sido posible dar solución.

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:





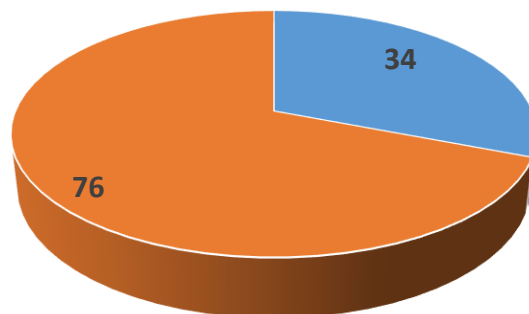
La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de
Evaluación y Control de la Gestión

OPORTUNIDAD				% Cumple
MES	No Cumple	Cumple	Total	
Enero	4	24	28	21%
Febrero	11	12	23	11%
Marzo	5	17	22	15%
Abril	9	5	14	4%
Mayo	1	11	12	10%
Junio	4	7	11	6%
MES	34	76	110	68%

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA



■ No Cumple ■ Cumple

Del total de las PQRSF recibidas en el primer semestre de 2019, se atendió dentro de los términos establecidos 76 PQRSF de 112 presentadas, equivalentes al 67.85%, 34 se respondieron inoportunamente representando el 30.35% y 2 quedaron pendientes de respuesta. Frente al segundo semestre del año 2018, encontramos que hubo una mejora en la atención oportuna dado que para el segundo semestre de 2018 fue de 57%, representando una variación positiva porcentual del 10%, sin embargo, no se viene





La Ceja del Tambo



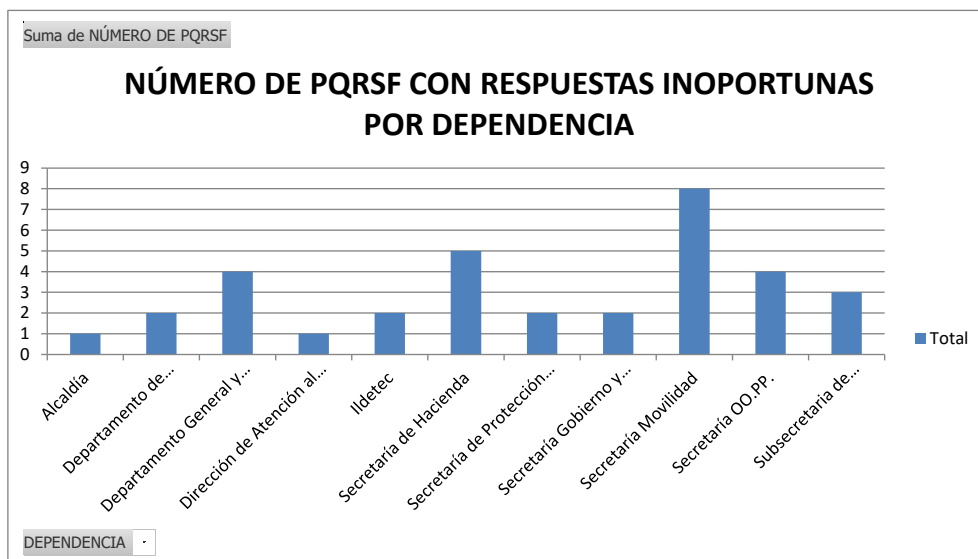
Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

cumpliendo con la atención oportuna ya que este debería ser de 100%, es decir atender todas las PQRSF dentro del término establecido.

Es inadmisibles, a la luz de la Ley 1474 de 2011 que un 30% de las PQRSF recibidas no se hallan atendido oportunamente y que 2 de ellas no se hallan atendido.

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

Etiquetas de fila	Suma de NÚMERO DE PQRSF
Alcaldía	1
Departamento de Planeación	2
Departamento General y Servicios Administrativos	4
Dirección de Atención al Adulto Mayor	1
Ildetec	2
Secretaría de Hacienda	5
Secretaría de Protección Social	2
Secretaría Gobierno y Convivencia Ciudadana	2
Secretaría Movilidad	8
Secretaría OO.PP.	4
Subsecretaria de Medioambiente	3
Total general	34





La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

4. Aspectos Generadores de PQRSF.

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

- **Atención y Servicios a la comunidad (42.86%):** frente a este ítem se tiene una disminución frente al semestre anterior y se refiere a la mala atención que brindan los funcionarios públicos a la comunidad que se acerca a formular sus consultas, incluye también las quejas de la comunidad en contra de los funcionarios públicos
- **Requerimientos de la comunidad (19.64%):** Este aspecto con respecto al semestre II de 2018, tuvo un incremento de 2 puntos. En este ítem se tiene en cuenta los requerimientos frente a la adecuación y mantenimiento de edificios públicos, incumplimiento a las normas de urbanismo y construcción, solicitud de ayudas y subsidios
- **Otros (24.11%):** se tuvo un incremento de 8 puntos porcentuales con respecto al segundo semestre de 2018, las más frecuentes tienen que ver con 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, convivencia ciudadana y tolerancia (4.46%):** Estos dos aspectos comparados con el segundo semestre de 2018 tuvieron una disminución de 1.5% con respecto al período anterior. En este concepto se tiene en cuenta aspectos como seguridad, tolerancia y normatividad relacionada con Establecimientos Abiertos al Público.
- **Medio Ambiente (8.93%):** Este aspecto también aumentó en 6% con respecto al segundo semestre del año anterior. En donde su mayor queja es por tenencia de mascotas y contaminación ambiental.

HECHO GENERADOR (CAUSA)	Ene.	Febr.	Marzo	Abril	Mayo	Jun.	SUBTOTAL SEMESTRE I
Seguridad	1	0	0	0	0	0	1
Atención y servicios a la comunidad	14	10	14	7	3	0	48



SC 4212-1



La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

Adecuación y mantenimiento de Edificios Públicos	1	2	2	0	0	0	5
Acato y cumplimiento de las leyes: establecimientos públicos	0	0	0	2	0	0	2
Acato y cumplimiento de las leyes: urbanismo y construcción	1	0	1	0	0	0	2
Mantenimiento de parques, vías y zonas verdes	2	0	1	1	3	0	7
Convivencia ciudadana: tolerancia	1	0	0	0	1	0	2
Ayudas y subsidios	0	0	0	1	0	2	3
Medio ambiente	1	1	0	0	1	0	3
Requerimientos de la comunidad	0	10	0	1	1	0	12
Felicitación	0	0	0	1	0	6	7
Otros	7	1	5	1	3	3	20
TOTAL	28	24	23	14	12	11	112
%	25%	21%	21%	13%	11%	10%	100%

6. Satisfacción de los usuarios

Para el primer semestre con corte a junio 30 de 2019 se realizó Encuesta de Satisfacción de PQRSF a los usuarios de las PQRSF resueltas durante el primer semestre en donde de las 112 PQRSF presentadas al corte, se encuestó el 13% de la población para un total de 14 encuestas donde el resultado arrojado fue el siguiente, aclarando que la calificación utilizada para dicha encuesta fue de tipo cualitativo y clasificado en bueno, regular y malo, excepto la cuarta pregunta de la encuesta, la cual hace referencia al motivo que generó la PQRSF especificada de la siguiente manera:



La Ceja del Tambo



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

Pregunta 1: Efectividad en la respuesta a la atención BUENO: 11 REGULAR: 1 MALO: 2	Pregunta 2: Se resolvió el requerimiento SI: 9 NO: 4
Pregunta 3. En general como le pareció la atención BUENO: 10 REGULAR: 3 MALO: 1	

Frente a las tres preguntas referenciadas podemos decir que el usuario califica como bueno la efectividad en la respuesta y la atención brindada, además de que en su mayoría a todos se les resolvió el requerimiento

INDICADORES			
TOTAL PQRSF	TOTAL CERRADAS	TOTAL OPORTUNAS	SATISFACCIÓN (%)
112	110	76	68%
Participación (%)	100%	100%	

De las 112 recibidas, se cerraron 110 y de estas sólo 76 fueron oportunas, equivalente a una eficacia del 68%, lo que representa que con respecto al primer semestre de 2018 se mejoró la oportunidad en la respuesta.

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.



SC 4212-1



La Ceja del Tambo



- 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. Después de consolidar toda la información referente a la atención a las PQRSF se puede concluir que por han sido en vano las recomendaciones y el estricto control que se ejerce desde el Departamento de Evaluación y Control de la Gestión por parte del Técnico Administrativo, frente a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones, aún existiendo los funcionarios que tienen delegada la atención de estas no se da de manera oportuna
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. 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%.
 4. Durante el primer semestre se tuvo demasiadas dificultades con las PQRSF que se recepcionan a través de la página web del Municipio, se tuvo nuevamente reunión con el proveedor de la página y todos 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. Se nota con preocupación que desde el mes de mayo no se han recepcionado PQRSF a través de la página web del Municipio de lo cual se puso en conocimiento a la Oficina de comunicaciones y encargado de ella, pero a la fecha no se ha obtenido respuesta.
 5. 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.
 6. Para el caso de las PQRSF se tiene como responsable del procedimiento al Técnico Administrativo de Calidad quien constantemente recuerda a todos los responsables





La Ceja del Tambo



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 certeros porque aparecen en el archivo donde se registran como pendientes e inoportunas y ya se han respondido.

7. Frente a la situación anterior, desde el Departamento de Evaluación y Control de la gestión se hace el respectivo requerimiento a los despachos responsables, previo al reporte a la Oficina de Control Interno Disciplinario, pero nos percatamos que la respuesta se dio pero desafortunadamente no la envían a esta oficina para el respectivo registro.

RECOMENDACIONES

1. Programar reunión urgente nuevamente 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.
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. Continuar con el 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. 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



SC 4212-1



La Ceja del Tambo



5. 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
6. 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.

MONICA MARIA RIOS OSORIO

Directora

Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

© 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