



La Ceja del Tambo



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

INFORME SEMESTRAL PQRSF 2019 - 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 2020



SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 01 8000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



La Ceja del Tambo



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

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 de 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 segundo 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
- Archivo Central
- Redes Sociales
- Telefonía / Otro.



SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 01 8000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



La Ceja del Tambo



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

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 dar 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 y el 31 de diciembre del año 2019.

IV. INFORME PORMENORIZADO

1. Clasificación PQRSF recibidas

MES	TIPO PQRSF					TOTAL	%
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación		
Julio	1	4	0	1	6	12	13%
Agosto	1	5	0	0	5	11	12%
Septiembre	14	6	1	2	2	25	27%
Octubre	10	8	0	3	1	22	24%
Noviembre	4	7	0	4	3	18	20%
Diciembre	1	3	0	0	0	4	4%
SUBTOTAL SEMESTRE II	31	33	1	10	17	92	100%



SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 018000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 0986 - 0984 - 1102
 🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
 ✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
 📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial

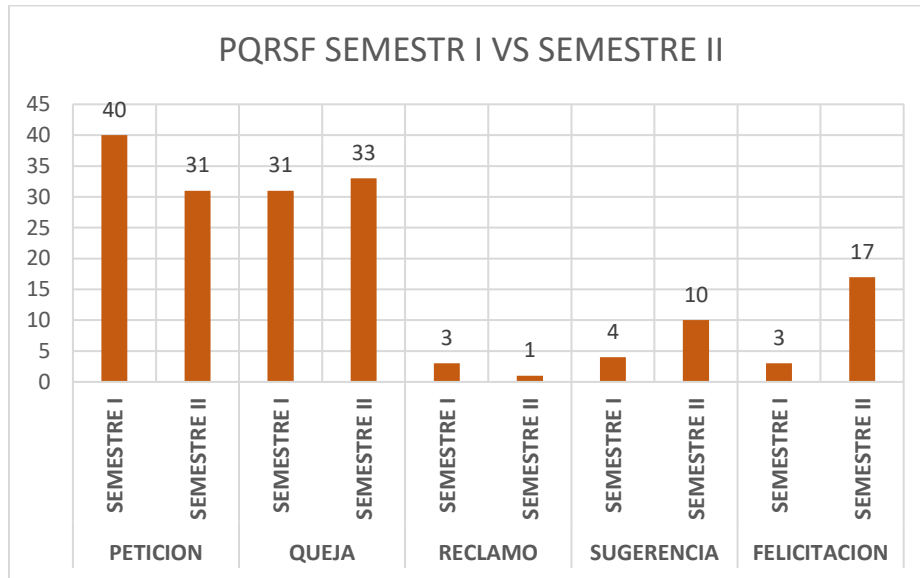


La Ceja del Tambo



LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN



El total de PQRSF recibidas durante el segundo semestre de 2019 fue de 92, las cuales comparadas con las del primer semestre que fueron 89 tuvo un incremento de 3. Analizando por cada tipo tenemos que las peticiones pasaron de 40 a 31, las quejas pasaron de 31 a 33, los reclamos pasaron de 3 a 1, las sugerencias pasaron de 4 a 10 y las felicitaciones pasaron de 3 a 17, siendo esta la mayor variación.

Del total de PQRSF atendidas en el segundo semestre de 2019 el 69.56% corresponden a peticiones y quejas, disminuyendo con respecto al primer semestre de 2019 en un 13.58%; mientras que las felicitaciones tuvieron un incremento con respecto al primer semestre de 2019 en 14, equivalente al 82% de incremento, con respecto a los reclamos y sugerencias se sostienen.

Los meses de más recepción, en el segundo semestre fueron septiembre y octubre, mientras que el de menos fue el mes de diciembre.

2. Medios de recepción.

Los medios preferidos por la ciudadanía para presentar sus PQRSF, son: el buzón de sugerencias el 62%, la página Web 21% y el correo electrónico 14%, disminuyendo el uso de la página WEB y con un incremento significativo la utilización de los buzones de sugerencias pasando de 38 en el primer semestre a 57 en el segundo.



SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 018000 42 3030 / (4) 553 1414 ext 0986 - 0984 - 1102
 🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
 ✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
 📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



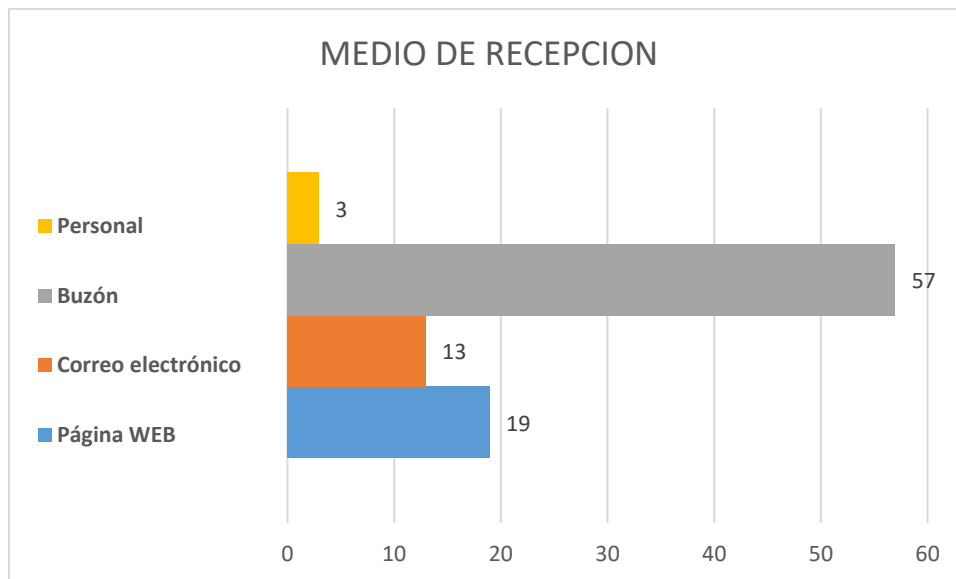
La Ceja del Tambo



LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

MES	MEDIOS DE RECEPCION					TOTAL
	PAGINA WEB	CORREO ELECTRONICO	BUZON	PERSONAL	TELEFONO	
JULIO	0	1	11	0	0	12
AGOSTO	0	1	10	0	0	11
SEPTIEMBRE	9	7	6	3	0	25
OCTUBRE	8	2	12	0	0	22
NOVIEMBRE	1	2	14	0	0	17
DICIEMBRE	1	0	4	0	0	5
TOTAL	19	13	57	3	0	92



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 segundo 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



SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 01 8000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 0986 - 0984 - 1102
 🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
 ✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
 📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



La Ceja del Tambo



LA CEJA NUESTRO COMPROMISO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

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:

OPORTUNIDAD				% Cumple
MES	No Cumple	Cumple	Total	
Julio	2	10	12	83%
Agosto	2	9	11	82%
Septiembre	8	17	25	68%
Octubre	6	16	22	73%
Noviembre	6	11	17	65%
Diciembre	2	3	5	60%
MES	26	66	92	72%



Del total de las PQRSF recibidas en el segundo semestre de 2019, se atendió dentro de los términos establecidos 66 PQRSF de 92 presentadas, equivalentes al 72%, 19 se



SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 018000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



La Ceja del Tambo



**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

respondieron inoportunamente representando el 20% y 7 quedaron pendientes de respuesta. Frente al primer semestre del año 2019, encontramos que hubo una desmejora en la atención oportuna dado que quedaron sin atender 7, no se viene 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 19 PQRSF recibidas no se hallan atendido oportunamente y mucho más inadmisibles que 7 de ellas no se hallan atendido.

La atención inoportunas y no atendidas de las PQRSF se presentó en las áreas relacionadas a continuación:

DEPENDENCIA	No. INOPORTUNAS	No. NO ATENDIDAS
MOVILIDAD	34	3
Protección Social	11	1
Educación, Cultura y Juventud	11	1
Hacienda	7	0
Departamento General	6	0
Gobierno y Convivencia Ciudadana	5	2
Infraestructura, ambiente y hábitat	4	0
Otras	15	0

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.**



SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 018000 42 3030 / (4) 553 1414 ext 0986 - 0984 - 1102
 🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
 ✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
 📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



La Ceja del Tambo



LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

- **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)	Julio	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	SUBTOTAL SEMESTRE II
Atención y servicios a la comunidad	11	10	6	6	7	0	40
Prestación servicios de salud	1	0	0	0	0	0	1
Medio ambiente	0	0	1	0	0	0	1
Requerimientos de la comunidad	0	0	15	15	10	5	45
Felicitación	0	0	0	1	0	0	1
Otros	0	1	3	0	0	0	4
TOTAL	12	11	25	22	17	5	92
%	13%	12%	27%	24%	18%	5%	100%



SC 4212-1



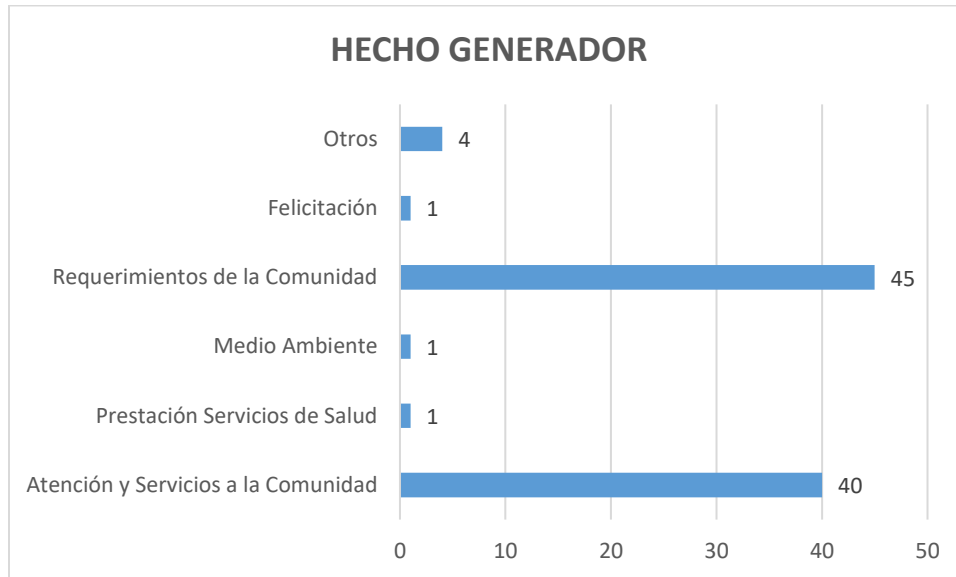
📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 018000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 0986 - 0984 - 1102
 🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
 ✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
 📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



La Ceja del Tambo



LA CEJA NUESTRO COMPROMISO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN



6. Satisfacción de los usuarios

Para el segundo semestre con corte a diciembre 31 de 2019, de las 92 PQRSF recibidas se sacó una muestra para encuestar del 12%, equivalentes a 11 encuestas aplicadas a los usuarios, se realizaron 10 por llamada telefónica y 1 a través de correo electrónico, 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:

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

<p>Pregunta 1: Efectividad en la respuesta a la atención</p> <p>BUENO: 9 REGULAR: 0 MALO: 2</p>	<p>Pregunta 2: Se resolvió el requerimiento</p> <p>SI: 9 NO: 2</p>
<p>Pregunta 3. En general como le pareció la atención</p> <p>BUENO: 9 REGULAR: 0 MALO: 2</p>	



SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78. La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 018000 42 3030 / (4) 553 1414 ext 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



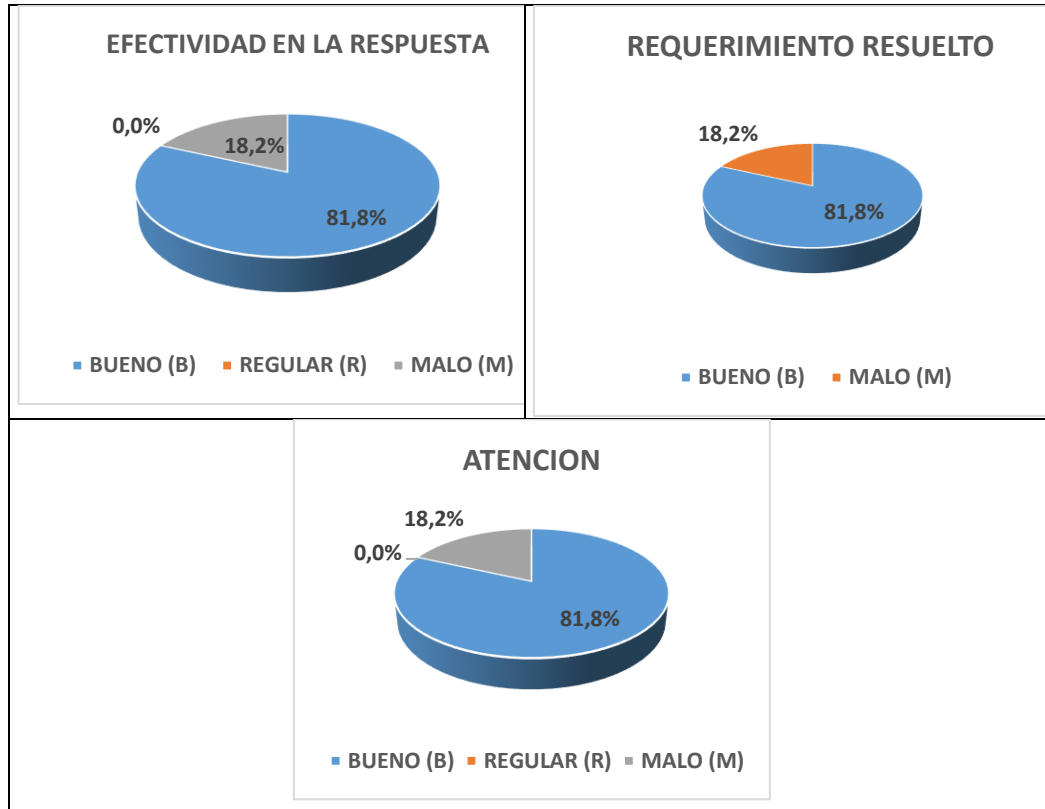
La Ceja del Tambo



LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

En forma gráfica se representa así:



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 (%)
92	85	66	72%
Participación (%)	100%	100%	

De las 92 recibidas, se cerraron 85 y de estas sólo 66 fueron oportunas, equivalente a una eficacia del 72%, lo que representa que con respecto al primer semestre de 2019 se mejoró



SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78. La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 01 8000 42 3030 / (4) 5 531414 ext 0986 - 0984 - 1102
 🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
 ✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
 📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



La Ceja del Tambo



LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

la oportunidad en la respuesta, aunque no se cumple con la meta del indicador de respuestas oportunas de las PQRSF el cual es de 85%.

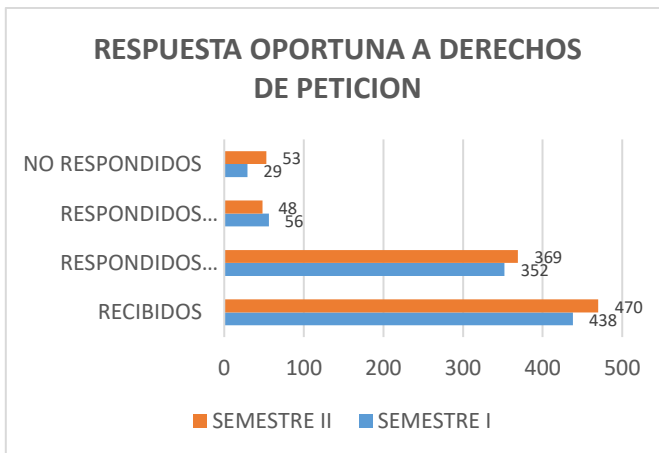
DERECHOS DE PETICION

Una vez consultada la información en el archivo central sobre los derechos de petición recepcionados a través de la ventanilla única durante todo el año 2019 se encontró lo siguiente:

DERECHOS DE PETICION	SEMESTRE I	SEMESTRE II	TOTAL
RECIBIDOS	438	470	908
RESPONDIDOS OPORTUNAMENTE	352	369	721
RESPONDIDOS EXTEMPORANEAMENTE	56	48	104
NO RESPONDIDOS	29	53	82

Del total de derechos de petición recibidos que fueron 908 se respondieron oportunamente sólo 721 equivalentes al 79.40%, 104 se respondieron en forma extemporánea y 82 no fueron respondidos.

Clasificados por semestre



SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 01 8000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 0986 - 0984 - 1102
 🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
 ✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
 📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial

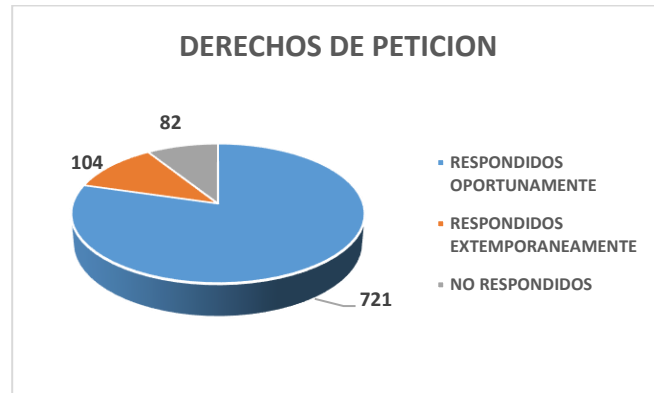


La Ceja del Tambo



LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN



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. Después de consolidar toda la información referente a la atención a las PQRSF se puede concluir que 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 se delegó la atención de PQRSF y derechos de petición en el nivel directivo, además se designó un funcionario del nivel asistencial, técnico u operativo para apoyo del nivel directivo, se hizo reunión con todos los responsables para socializar esta delegación y explicar el funcionamiento del 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



SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78. La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 018000 42 3030 / (4) 553 1414 ext 0986 - 0984 - 1102
 🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
 ✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
 📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



La Ceja del Tambo



LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

- en dicha atención y en la oportunidad, prueba de ello es que el cumplimiento del indicador, que debería ser el 100%, solo alcanzó el 72% en el segundo semestre.
4. A pesar de las reuniones que se hicieron con el proveedor de la página web de la administración municipal no se ha dado solución de fondo a la recepción de PQRSF directamente a los correos asociados de cada dependencia, situación que genera reprocesos dado que el Técnico Administrativo por seguridad en el momento de recepcionar las PQRSF a través de este medio las envía nuevamente a las dependencias.
 5. 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 certeros porque aparecen en el archivo donde se registran como pendientes e inoportunas y ya se han respondido.
 6. 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 da, 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 nuevo contratista encargado 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. Pensar en tener la ventanilla única de atención al ciudadano, a través de la cual se brinde atención amable, oportuna y cortés a los ciudadanos que acuden a la administración municipal a través de cualquier medio ya sea presencia, telefónica, por correo electrónica y cualquier otro medio. La persona encargada de esta



SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 01 8000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



La Ceja del Tambo



LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

ventanilla debe tener total conocimiento de toda la estructura administrativa, sedes de las dependencias, teléfonos, trámites, servicios, formatos, etc.

4. 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.
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 lo establecido en el Código Único Disciplinario 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.
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.

MONICA MARIA RIOS OSORIO

Directora

Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión



SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 01 8000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial