



La Ceja del Tambo



INFORME SEMESTRAL PQRSF 2017-II

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades)

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

OLIVIA ECHEVERRI BOTERO

Profesional Universitario en Asesoría y Acompañamiento en el Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

MUNICIPIO DE LA CEJA DEL TAMBO, ANTIOQUIA

29 de diciembre 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
✉ 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 julio y diciembre del año 2017.

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 segundo semestre de 2017.

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



La Ceja del Tambo



Parque Biblioteca El Paraíso

- .Archivo
- 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 30 de diciembre del año 2017.

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	OPORTUNIDAD			CUMPLE %
	No Cumple	Cumple	Total	
Julio	0	20	20	100%
Agosto	0	10	10	100%
Septiembre	0	12	12	100%
Octubre	0	14	14	100%
Noviembre	0	12	12	100%
Diciembre	0	10	10	100%
SUBTOTAL SEMESTRE I	0	78	78	100%
Porcentaje %	0%	100%	100%	



SC 4212-1



GP 100-1



La Ceja del Tambo



El 100% de las PQRSF recibidas en el 2017-II, se atendió dentro de los términos establecidos. Frente al segundo semestre del año 2016, encontramos que se dio una mejora significativa como resultado de la eficacia de las acciones tomadas para el mejoramiento de la atención a la comunidad, ya que se tenía un resultado del 45%.

2. Clasificación PQRSF recibidas

MES	TIPO PQRSF					TOTAL	%
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación		
Julio	13	2	3	2	0	20	27%
Agosto	3	5	2	0	0	10	13%
Septiembre	8	1	1	2	0	12	16%
Octubre	8	4	2	1	0	15	19%
Noviembre	5	2	1	0	3	11	12%
Diciembre	2	4	1	0	3	10	13%
SUBTOTAL SEMESTRE II	39	18	9	5	4	78	100%
Porcentaje %	40%	19%	12%	7%	5%	100%	
	59%						

El 59% de las PQRSF recibidas corresponden a quejas y peticiones. Se conserva en términos generales la misma tendencia del mismo período del año anterior.

Los meses de más recepción, en el primer semestre, fueron julio con un 27% y octubre con el 19%.

3. Medios de recepción.

Los medios preferidos por la ciudadanía para presentar sus PQRSF, son: la página Web 90% y el buzón 6%, mostrando un notable incremento en el uso de la página WEB en un 16% con referencia al mismo período del año anterior, con una tendencia creciente al uso de los medios electrónicos.



La Ceja del Tambo



Los medios de respuesta utilizados por la Administración Municipal son la página WEB y la comunicación escrita, con igual participación.

MES	MEDIO DE RECEPCIÓN				%
	Página WEB	Buzón	Personal	Total	
Julio	20	0	0	20	25%
Agosto	8	2	0	10	14%
Septiembre	12	0	0	12	23%
Octubre	14	1	0	15	13%
Noviembre	8	3	0	11	18%
Diciembre	8	2	0	10	4%
SUBTOTAL SEMESTRE I	70	8	0	78	100%
Porcentaje %	90%	6%	4%	100%	

4. Aspectos generadores de PQRSF.

Los aspectos generadores de PQRSF más preponderantes son:

- **Otros (39%):** se ha detectado que las PQRSF de más frecuencia son las que tiene que ver las prescripciones de órdenes de comparendos de tránsito, solicitudes de información e inquietudes de la comunidad. En este porcentaje se incluyen las **Felicitaciones**.
- **Servicios Públicos, Acato y cumplimiento de las leyes: Establecimientos Públicos (9%):** Con relación al segundo semestre del año anterior, la PQRSF acerca de la prestación de servicios públicos tales como la atención en el alumbrado público, incremento un 2%. Y el acato y cumplimiento de las leyes: Establecimientos Públicos, bajo levemente destacándose la perturbación por ruido.
- **Mantenimiento de Parques, Vías y Zonas Verdes (8%):** Hubo un incremento del 2%, las atenciones a parques, vías y zonas verdes.
- **Atención y Servicios a la Comunidad, acato y Cumplimiento de las Leyes: Urbanismo y construcción y la Ayudas y Subsidios (6%):** La atención y





La Ceja del Tambo



servicios a la comunidad, presento un balance positivo de 6%, frente al segundo semestre de 2016 con un 24%; esto se debió a la capacitación permanente del funcionario público, en temas relacionados con la atención al usuario 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.

- **Medio Ambiente:** 5% con disminución del 2%, respecto al segundo semestre de 2016. En donde se caracterizó las quejas por tenencia de mascotas.
- **Convivencia Ciudadana: Tolerancia.** 4% con incremento del 1%, respecto al segundo semestre de 2016. Caracterizado por denuncias de abuso sexual y maltrato en menores de edad.
- **Prestación de Servicios de Salud, Deporte y Recreación:** Fue el 1% de las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2017, en donde los usuarios exponían la falta de espacios recreativos y el patrocinio de nuevos deportistas.
- **Seguridad:** 3%, respecto a un 10% en el semestre pasado, muestran que el fortalecimiento de la secretaria de Gobierno y Derechos Humanos; así como la central de monitoreo; han contrarrestado los índices de inseguridad y le ha dado a los habitantes de La Ceja, confianza institucional, frente a la seguridad.

HECHO GENERADOR (CAUSA)	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	SUBTOTAL SEMESTRE II	%
Seguridad	0	0	1	1	0	0	2	3%
Atención y servicios a la comunidad	0	2	0	0	0	2	4	6%
Adecuación y mantenimiento de Edificios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0%

☎ 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





La Ceja del Tambo



Acato y cumplimiento de las leyes: establecimientos públicos	1	4	0	2	0	0	7	9%
Acato y cumplimiento de las leyes: urbanismo y construcción	0	1	1	2	1	0	5	6%
Mantenimiento de parques, vías y zonas verdes	2	0	3	0	0	1	6	8%
Convivencia ciudadana: tolerancia	0	1	1	0	1	0	3	4%
Prestación servicios de salud	0	0	0	0	1	0	1	1%
Ayudas y subsidios	1	1	1	2	0	0	5	6%
Medio ambiente	1	0	0	2	0	1	4	5%
Servicios Públicos	0	1	3	1	1	2	8	9%
Deporte y recreación	1	0	0	0	0	0	1	1%
Otros	6	7	6	5	5	3	32	39%
TOTAL	12	17	16	15	9	9	78	100%
%	15%	22%	21%	19%	12%	12%	100%	

5. Atención por dependencia/área.

- Se observan mejoras significativas para la atención oportuna de las PQRSF en todas las dependencias.



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.

6. Satisfacción de los usuarios

INDICADORES			
TOTAL PQRSF	TOTAL CERRADAS	TOTAL OPORTUNAS	SATISFACCIÓN (%)
78	78	78	99%
Participación (%)	100%	100%	

De las 78 recibidas, se cerraron 78 (100%), de éstas fueron oportunas 78 (100%), lo que representa una eficacia del 100% en la atención a las PQRSF allegadas por la comunidad y una eficiencia del 100%.

La satisfacción de la comunidad con la atención dada al tratamiento de las PQRSF es del 90%, según la consulta telefónica con una muestra representativa.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se observa que, frente al mismo período del año 2016, 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.



SC 4212-1



GP 100-1