



La Ceja del Tambo



INFORME SEMESTRAL PQRSF 2018-I

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

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

30 de Julio 2018

© 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 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 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, al igual que la atención oportuna de los derechos de petición, con respecto al primer 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

📍 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
- 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 2018.

IV. INFORME PORMENORIZADO

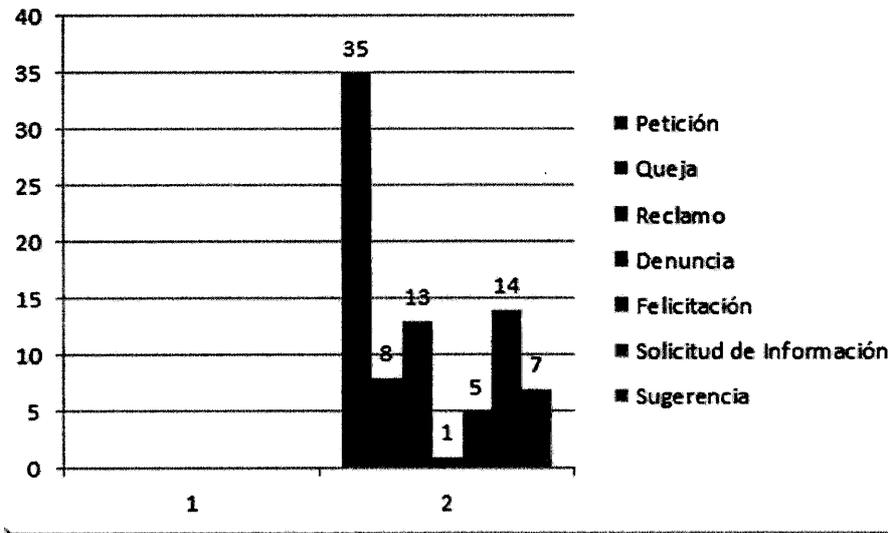
1. Clasificación PQRSF recibidas

MES	Petición	Queja	Reclamo	Denuncia	Felicitación	Solicitud de Información	Sugerencia	TOTAL	% x MES
ENERO	3	0	2	0	1	3	1	10	12,05
FEBRERO	4	0	2	1	1	1	2	11	13,25
MARZO	5	2	1	0	2	2	0	12	14,46
ABRIL	4	4	0	0	0	1	2	11	13,25
MAYO	9	2	2	0	1	3	1	18	21,69
JUNIO	10	0	6	0	0	4	1	21	25,30
TOTAL	35	8	13	1	5	14	7	83	100





La Ceja del Tambo



El total de PQRSF recibidas durante el primer semestre de 2018 fue de 83 de las cuales 35 corresponden a peticiones, 8 corresponden a quejas, 13 son reclamos, 1 es denuncia, 5 son felicitaciones, 14 fueron de solicitud de información y 7 sugerencias.

El 52% de las PQRSF recibidas corresponden a quejas y peticiones. Se conserva en términos generales la misma tendencia en el período del año anterior.

Los meses de más recepción, en el primer semestre fueron mayo con 18 y junio con 21, los que suman 39 equivalentes al 46.98% del total del semestre.

2. Medios de recepción.

Los medios preferidos por la ciudadanía para presentar sus PQRSF, son: la página Web 90% y el buzón 6%, mostrándose estable 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.



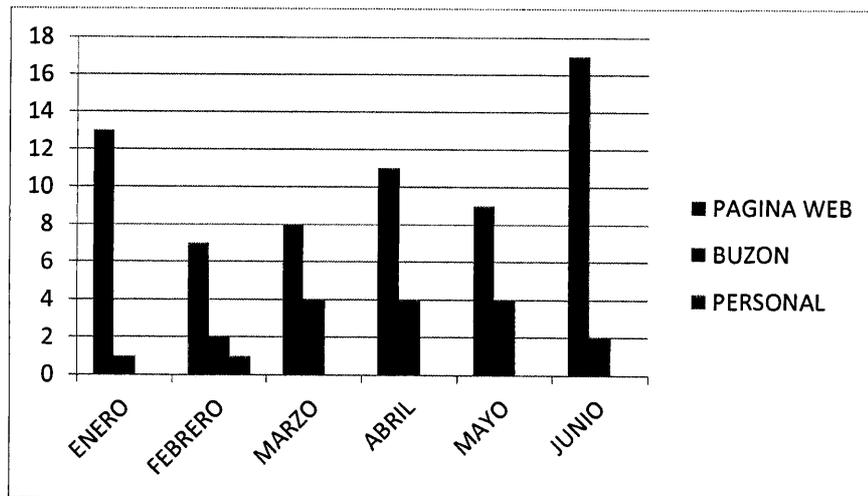


La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

MES	MEIOS DE RECEPCION			TOTAL
	PAGINA WEB	BUZON	PERSONAL	
ENERO	13	1	0	14
FEBRERO	7	2	1	10
MARZO	8	4	0	12
ABRIL	11	4	0	15
MAYO	9	4	0	13
JUNIO	17	2	0	19
TOTAL	65	17	0	82



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.

3. Atención a las PQRSF.

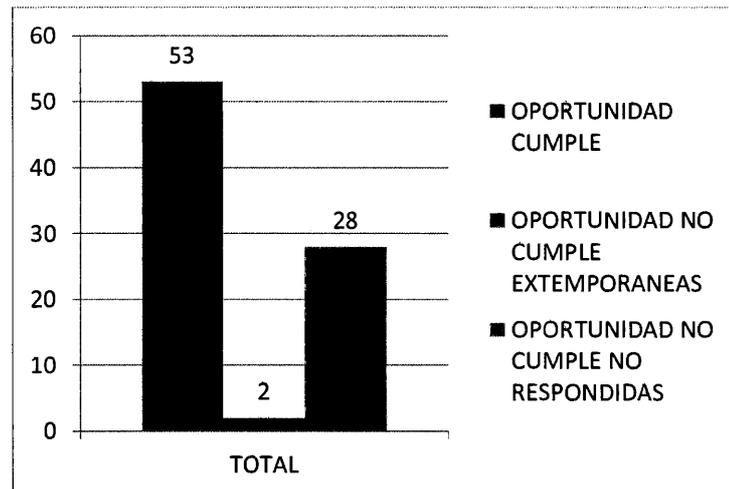
La oportunidad en la atención dada a las PQRSF recibidas por los diferentes medios se resume en el siguiente cuadro:





La Ceja del Tambo

MES	OPORTUNIDAD			TOTAL
	CUMPLE	NO CUMPLE		
		EXTEMPORANEAS	NO RESPONDIDAS	
ENERO	13	0	4	17
FEBRERO	9	1	1	11
MARZO	5	1	5	11
ABRIL	8	0	5	13
MAYO	6	0	8	14
JUNIO	12	0	5	17
TOTAL	53	2	28	83



Del total de las PQRSF recibidas en el 2018-I, se atendió dentro de los términos establecidos un 64%. Frente al segundo semestre del año 2017, encontramos que hubo una disminución en la entrega oportuna de respuestas del 36.14%, 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.

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:

© 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



Departamento Administrativo de
Evaluación y Control de la Gestión

PQRSF NO ATENDIDAS PRMER SEMESTRE DE 2018							
DEPENDENCIA	EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DERECHOS HUMANOS					1	1	2
Subsecretaría de Gobierno			1			2	3
SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL						1	1
SECRETARIA DE EDUCACIÓN					1		1
SECRETARIA DE HACIENDA			1	1			2
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, AMBIENTE Y HABITAT	1	1				2	4
Subsecretaría de Medio Ambiente			1			2	3
Subsecretaría de Vivienda			1			1	2
SECRETARIA DE MOVILIDAD				2	1	2	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION						1	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			1			1	2
GESTION HUMANA				1			1
ARCHIVO				1			1
TOTAL ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	1	1	5	5	3	13	28

4. Aspectos generadores de PQRSF.

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

- **Otros (22%):** 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.





La Ceja del Tambo

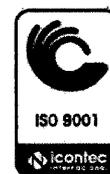


Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

- **Atención y Servicios a la comunidad (14.12%):** 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 acerca a formular sus consultas.
- **Atención y Servicios a la Comunidad, acato y Cumplimiento de las Leyes: Urbanismo y construcción y la Ayudas y Subsidios (11.76%):** Se ubica en el tercer componente de mayor importancia frente a las peticiones, quejas y reclamos que demanda la comunidad
- **Medio Ambiente (10.59):** Este servicio 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.
- **Seguridad (10.59):** Este servicio aumento en un 5% frente al primer semestre de 2017 y de acuerdo a la tendencia es de crecimiento.

HECHO GENERADOR (CAUSA)	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	SUBTOTAL SEMESTRE I	%
Seguridad	3	1	1	2	1	1	9	10,59%
Atención y servicios a la comunidad	1	3	2	4	2	0	12	14,12%
Acato y cumplimiento de las leyes: EAP	1	1	0	1	0	3	6	7,06%
Acato y cumplimiento de las leyes: urbanismo y construcción	3	1	1	2	0	3	10	11,76%
Mantenimiento de parques, vías y zonas verdes	0	0	1	2	2	0	5	5,88%
Convivencia ciudadana: tolerancia	0	0	3	1	0	0	4	4,71%
Prestación servicios de salud	1	0	0	0	0	1	2	2,35%
Ayudas y subsidios	2	0	1	2	0	0	5	5,88%
Medio ambiente	0	1	2	2	0	4	9	10,59%

☺ 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



Departamento Administrativo de
Evaluación y Control de la Gestión

Servicios Públicos	2	2	0	0	0	0	4	4,71%
Otros	5	4	2	4	5	3	19	22%
TOTAL	18	13	13	20	10	15	85	100%
%	15%	22%	21%	19%	12%	12%	100%	

6. Satisfacción de los usuarios

INDICADORES			
TOTAL PQRSF	TOTAL CERRADAS	TOTAL OPORTUNAS	SATISFACCIÓN (%)
83	53	53	64%
Participación (%)	100%	100%	

De las 83 recibidas, se cerraron 53, éstas fueron oportunas, lo que representa una eficacia del 63,85% en la atención a las PQRSF allegadas por la comunidad.

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

**La Ceja para
Vivir
Mejor**

Departamento Administrativo de
Evaluación y Control de la Gestión

ATENCION DERECHOS DE PETICIÓN ENERO A JUNIO DE 2018																			
DEPENDENCIA	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			TOTAL
	O	I	NR	O	I	NR	O	I	NR	O	I	NR	O	I	NR	O	I	NR	
ALCALDIA	4	0	0	3	0	0	4	0	0	3	0	0	7	1	1	5	1	1	30
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DERECHOS HUMANOS	3	0	0	9	0	0	2	0	0	5	0	0	5	0	0	12	0	0	36
SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	0	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0	0	1	0	0	2	0	0	12
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	3	0	0	11	0	0	4	0	0	7	0	0	5	0	0	6	0	0	36
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, AMBIENTE Y HABITAT	0	0	0	9	0	0	2	0	0	9	0	0	4	3	0	5	0	1	33
SECRETARIA DE MOVILIDAD	32	0	0	22	0	0	21	0	0	25	0	0	24	0	0	20	0	0	144
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION	0	0	0	5	0	0	8	0	0	6	0	0	1	1	0	2	0	0	23
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	6
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	46	0	0	62	0	0	45	0	0	60	0	0	49	5	1	52	1	2	323
PERSONERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
CONCEJO MUNICIPAL	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	4
TOTAL RADICADOS	46	0	0	63	0	0	45	0	0	60	0	0	50	5	3	54	1	2	329

© 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



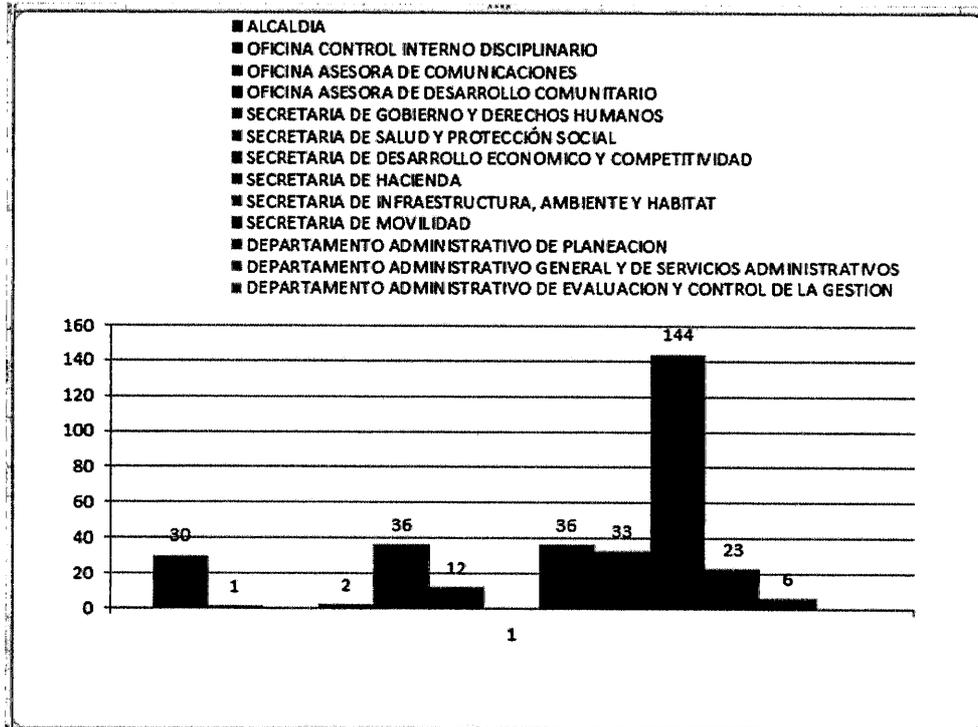
SC 4212-1



La Ceja del Tambo

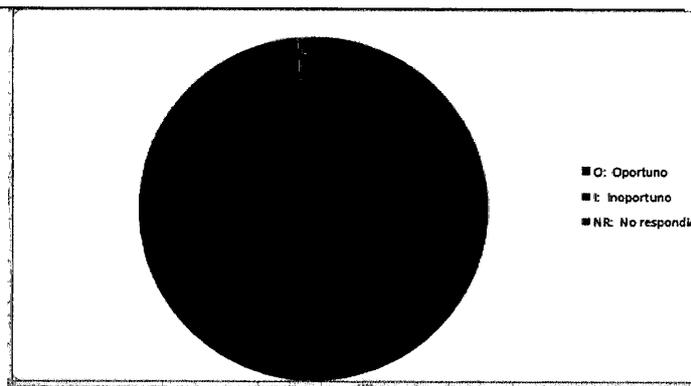


Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión



CUMPLIMIENTO DE RESPUESTAS

O: Oportuno	318	96,66
I: Inoportuno	6	1,82
NR: No respondido	5	1,52
	329	100





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 aunque la administración cuenta con el procedimiento de Atención a la PQRSF, el cual se encuentra documentado dentro del Sistema Integrado de Gestión Organizacional SIGO, las dependencias de la administración no están acatando las políticas definidas para la atención oportuna de estas.
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.
4. Aunque en la administración municipal se designaron funcionarios de cada área para velar por la atención oportuna a las PQRSF, estos no se han empoderado de este rol, en el entendido de que son ellos quienes reciben, entregan a la persona responsable y vela porque estas se respondan en la forma establecida.
5. Para el caso de las PQRSF se tiene como responsable del procedimiento al Secretario adscrito al Departamento de Evaluación y Control 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.



SC 4212-1





La Ceja del Tambo

6. Para el caso de los derechos de petición que se radican a través de la ventanilla única del archivo central, las funcionarias de dicha dependencia se encargan en forma permanente de enviar reportes a las Secretarías y dependencias sobre los derechos de petición pendientes para que de respuesta oportuna, pero aún así, se presentan incumplimiento frente a las respuestas.

RECOMENDACIONES

1. Programar capacitación con cada uno de los funcionarios designados en cada dependencia para la atención a las PQRSF con el objetivo de socializar nuevamente el procedimiento.
2. 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.
3. Programar capacitación para todo el nivel directivo y Jefes de área sobre la Ley 1755 de 2015, frente a la atención a los Derechos de Petición.
4. Hacer seguimientos a los procesos disciplinarios que se produzcan con ocasión a la falta de respuesta a los derechos de petición ya que el no dar respuesta a estos es causal de mala conducta y se constituye en falta gravísima de acuerdo a lo establecido en el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002.
5. 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.


MONICA MARIA RIOS OSORIO

Directora

Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión