



La Ceja del Tambo



## INFORME SEMESTRAL PQRSF 2017-I

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades)

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

**OLIVIA ECHEVERRI BOTERO**

Profesional Universitario  
Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

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

**14 de julio 2017**

© 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



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 enero y junio 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 primer 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:



SC 4212-1



GP 100-1



La Ceja del Tambo



- Página WEB
- Buzón
- Correo electrónico
- Personal
- 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 enero al 30 de junio 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:



SC 4212-1



GP 100-1



La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de  
Evaluación y Control de la Gestión

MES	OPORTUNIDAD			CUMPLE %
	No Cumple	Cumple	Total	
Enero	2	21	23	91%
Febrero	0	15	15	100%
Marzo	0	21	21	100%
Abril	0	12	12	100%
Mayo	0	16	16	100%
Junio	0	4	4	100%
<b>SUBTOTAL SEMESTRE I</b>	<b>2</b>	<b>89</b>	<b>91</b>	<b>98%</b>
Porcentaje %	2%	98%	100%	

El 98% de las PQRSF recibidas en primer semestre de 2017, se atendió dentro de los términos establecidos. Frente un 63 % del primer 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.

#### Primer semestre de 2016

MES	Cumple	No Cumple	Suma total	% MES
Enero	7	3	10	8%
Febrero	17	9	26	22%
Marzo	11	4	15	13%
Abril	6	5	11	9%
Mayo	18	14	32	27%
Junio	16	9	25	21%
<b>Suma total</b>	<b>75</b>	<b>44</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>63%</b>	<b>37%</b>	<b>100%</b>	

© 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



GP 100-1



La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

## 2. Clasificación PQRSF recibidas 2017 Primer semestre 2017

MES	TIPO PQRSF					TOTAL	%
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación		
Enero	4	12	3	2	2	23	25%
Febrero	6	8	0	1	0	15	16%
Marzo	6	11	0	3	1	21	23%
Abril	2	6	2	1	1	12	13%
Mayo	7	6	1	2	0	16	18%
Junio	2	2	0	0	0	4	4%
<b>SUBTOTAL SEMESTRE I</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>
Porcentaje %	30%	49%	7%	10%	4%	100%	
	79%						

El 79% 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 Enero con un 25% y Marzo con el 23%.

## Clasificación PQRSF recibidas Primer semestre de 2016.

MES	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Suma total	% MES
Enero		7	3			10	8%
Febrero	1	5	17		3	26	22%
Marzo		3	12			15	13%
Abril		4	7			11	9%
Mayo	2	5	14	2	9	32	27%
Junio	3	6	12	3	1	25	21%
<b>Suma total</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>65</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>
<b>% TIPO</b>	<b>5%</b>	<b>25%</b>	<b>55%</b>	<b>4%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>	



SC 4212-1



GP 100-1



La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

### 3. Medios de recepción.

Los medios preferidos por la ciudadanía para presentar sus PQRSF, son: la página Web 69% y el buzón 27%, mostrando un notable incremento en el uso de la página WEB en un 23% con referencia al mismo período del año anterior, con una tendencia creciente al uso de los medios electrónicos.

Los medios de respuesta utilizados por la Administración Municipal son la página WEB, correos electrónicos y la comunicación escrita a través de oficios dirigidos al usuario, con igual participación.

MES	MEDIO DE RECEPCIÓN				%
	Página WEB	Buzón	Personal	Total	
Enero	20	3	0	23	25%
Febrero	12	3	0	15	16%
Marzo	9	11	1	21	23%
Abril	7	4	1	12	13%
Mayo	12	3	1	16	18%
Junio	3	1	0	4	4%
<b>SUBTOTAL SEMESTRE I</b>	<b>63</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>
Porcentaje %	69%	27%	3%	100%	

### 4. Aspectos generadores de PQRSF.

Los aspectos generadores de PQRSF más preponderantes son:

© 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



GP 100-1



La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de  
Evaluación y Control de la Gestión

- **Atención y servicios a la comunidad (41%):** se ha detectado que se mantiene como PQRSF de más frecuencia la que tiene que ver con la Atención al Usuario, referente a citas atendidas tarde o no atendidas; mala orientación; falta de discreción. En este porcentaje se **incluyen las Felicitaciones** dado el concepto de atención a la comunidad. Aunque estas últimas han sido muy mínimas para la atención que se presta en la administración Municipal.

Considerando que el resultado es recurrente y para atender directriz expresa en auditoría externa del ICONTEC, se elaboró Protocolo de Atención al Usuario, donde los funcionarios de la administración municipal cuentan con una orientación en cuanto al trato y prestación de servicios a la comunidad.

Se acuerdan actividades 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.

- Con un 7% cada uno, siguen: **Seguridad, Medio Ambiente y Acato y cumplimiento de las leyes: urbanismo y construcción.** Se señala principalmente la ubicación de vallas; instalación de separadores (hitos), exposición de publicidad para promocionar ventas en la construcción de urbanizaciones. Y, **Convivencia ciudadana: tolerancia:** en el tema de vecinos que piden apagar luces de espacios deportivos antes de las 10:00 de la noche; afectaciones por actividades caseras que generan humo; entre otras, son las PQRSF que expone la comunidad y con respecto a éstas se han tomado las medidas necesarias, desde las dependencias de la Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana.
- Hay una mejora significativa en **Acato y cumplimiento de las leyes: establecimientos públicos (2%),** que viene presentando disminuciones en los últimos años.



SC 4212-1



GP 100-1



La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de  
Evaluación y Control de la Gestión

HECHO GENERADOR (CAUSA)	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	SUBTOTAL SEMESTRE I	%
Seguridad	4	0	1	1	0	0	6	7%
Atención y servicios a la comunidad	7	6	12	5	5	2	37	41%
Adecuación y mantenimiento de Edificios Públicos	0	0	0	0	1	0	1	1%
Acato y cumplimiento de las leyes: establecimientos públicos	0	1	1	0	0	0	2	2%
Acato y cumplimiento de las leyes: urbanismo y construcción	1	3	1	1	0	0	6	7%
Mantenimiento de parques, vías y zonas verdes	4	0	1	0	0	0	5	5%
Convivencia ciudadana: tolerancia	2	1	0	0	0	0	3	3%
Prestación servicios de salud	0	0	0	0	0	0	0	0%
Ayudas y subsidios	0	2	0	0	0	0	2	2%
Medio ambiente	3	0	0	0	3	0	6	7%
Servicios Públicos	1	0	1	0	0	0	2	2%
Deporte y recreación	1	0	0	0	0	0	1	1%
Otros	0	2	4	5	7	2	20	22%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>
%	25%	16%	23%	13%	18%	4%	100%	

### 5. Atención por dependencia/área.

- Se observan mejoras significativas para la atención oportuna de las PQRSF en todas las dependencias.
- Con esta lectura, se hizo necesario el planteamiento de estrategias adicionales, por lo que se proyecta la Resolución 071 del 6 de Febrero de 2017, en la que se designa algunos funcionarios de las diferentes dependencias, donde se expresa la obligatoriedad de dar respuesta/ tratamiento oportuno a las PQRSF en los tiempos establecidos.

© 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



GP 100-1





La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de  
Evaluación y Control de la Gestión

## 6. Satisfacción de los usuarios

INDICADORES			
TOTAL PQRSF	TOTAL CERRADAS	TOTAL OPORTUNAS	SATISFACCIÓN (%)
91	90	89	93%
Participación (%)	99%	98%	

De las 91 recibidas, se cerraron 90 (99%), de éstas fueron oportunas 89 (98%), lo que representa una eficacia del 100% en la atención a las PQRSF allegadas por la comunidad y una eficiencia del 98%.

La satisfacción de la comunidad con la atención dada al tratamiento de las PQRSF es del 92%, según la consulta telefónica con una muestra representativa.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Departamento de Evaluación y Control de la Gestión recomienda a la alta Dirección, los secretarios, Directores de Departamento, y funcionarios en general tener en cuenta la siguientes recomendaciones para el mejoramiento continuo en la Administración Municipal de la Ceja frente a las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF.

1. Tramitar las peticiones de la ciudadanía teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad y oportunidad, solucionando de fondo las peticiones quejas reclamos remitidas a sus dependencias.
2. Se recomienda revisar a diario los correos institucionales, así como los enlaces de las comunicaciones oficiales destinados para las PQRSF.
3. Se observa que, frente al mismo período del año 2016, hay mejor disposición para brindar una buena atención a la ciudadanía; esto debido a los mecanismos utilizados por la oficina de calidad con acompañamiento de la oficina de Gestión Humana.



SC 4212-1



GP 100-1



La Ceja del Tambo

La Ceja para  
**Vivir  
Mejor**

Departamento Administrativo de  
Evaluación y Control de la Gestión

4. Tener en cuenta el código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1437 de 2011 "Artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo Norma legal especial y Sopena de Sanción Disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro los 15 días siguientes a su recepción."

OLIVIA ECHEVERRI BOTERO.  
Profesional Universitario.

© 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



GP 100-1