



La Ceja del Tambo



Alcaldía Municipal
Oficina Asesora De Control Interno

INFORME SEMESTRAL PQRSF 2015-1

(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

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

OLIVIA ECHEVERRI BOTERO
Asesora de Control Interno

MUNICIPIO DE LA CEJA DEL TAMBO, ANTIOQUIA

13 de julio 2015



SC 4212-1



GP 100-1

educacion@laceja-antioquia.gov.co
www.laceja-antioquia.gov.co
Línea gratuita : 01 8000 42 3030

Calle 19 N 13-300
Código Postal 055010
Secretaría de Educación y
Cultura Ciudadana
553 64 14

La Ceja del Tambo
Antioquia – Colombia
NIT. 890981207-5



La Ceja del Tambo



Alcaldía Municipal
Oficina Asesora De Control Interno

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
I. OBJETIVO GENERAL	3
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
III. III. ALCANCE DEL INFORME	4
IV. VII. INFORME PORMENORIZADO	4
1. Atención a las PQRSF.....	4
2. Clasificación PQRSF recibidas	5
3. Medios de recepción.	5
4. Aspectos generadores de PQRSF.....	6

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 periodo comprendido



www.laceja-antioquia.gov.co
Línea gratuita : 01 8000 42 3030

Calle 19 N 13-300
Código Postal 055010
Secretaría de Educación y
Cultura Ciudadana
553 64 14

comprendido
Antioquia – Colombia
NIT. 890981207-5



La Ceja del Tambo



Alcaldía Municipal
Oficina Asesora De Control Interno

entre los meses de enero y junio, vigencia 2015.

La información contenida en este informe, corresponde a cada uno de los canales habilitados por la Entidad, para la recepción de las PQRSF, también, contiene la información del trámite dado a las mismas durante el citado período.

Se realiza el seguimiento a la gestión adelantada por las diferentes dependencias que conforman la Administración Municipal, respecto de la oportuna atención 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 el informe pormenorizado de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones –PQRSF-, recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias de la Administración Municipal, que corresponde a 2015-1.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias, frente a los requerimientos que hace la ciudadanía, cuando utiliza los canales habilitados por la Administración Municipal:

- Página WEB
- Buzón
- Correo electrónico
- Personal
- Archivo
- Telefonía
- Otro

2. Calcular la oportunidad, en la atención y respuesta, de parte de las diferentes dependencias ante los requerimientos de la ciudadanía.

3. Contribuir con información para la toma de decisiones que permitan tanto la mejora del Sistema, como la oportunidad en la atención, seguimiento, respuesta y orientación que se debe a la ciudadanía.



educacion@laceja-antioquia.gov.co
www.laceja-antioquia.gov.co
Línea gratuita : 01 8000 42 3030

Calle 19 N 13-300
Código Postal 055010
Secretaría de Educación y
Cultura Ciudadana
553 64 14

La Ceja del Tambo
Antioquia – Colombia
NIT. 890981207-5



La Ceja del Tambo



Alcaldía Municipal
Oficina Asesora De Control Interno

III. 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 2015.

IV. VII. 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	RECIBIDAS	ATENDIDAS EN TÉRMINOS legales	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS Legales	RESPUESTA OPORTUNA (%)
ENERO	6	2	4	33
FEBRERO	39	29	10	74
MARZO	22	15	7	68
ABRIL	16	12	4	75
MAYO	14	9	5	64
JUNIO	13	13	0	100
TOTAL	110	75	30	73
Semestre 2014- 1	72	48	24	65

El 73% de las PQRSF recibidas en el 2015, se atendió dentro de los términos establecidos. Frente al mismo periodo del año 2014, encontramos que se recibieron 72 PQRSF común incremento del 53% y de éstas se atendió oportunamente, el 65%.



educacion@laceja-antioquia.gov.co
www.laceja-antioquia.gov.co
Línea gratuita : 01 8000 42 3030

Calle 19 N 13-300
Código Postal 055010
Secretaría de Educación y
Cultura Ciudadana
553 64 14

La Ceja del Tambo
Antioquia – Colombia
NIT. 890981207-5



La Ceja del Tambo



Alcaldía Municipal
Oficina Asesora De Control Interno

2. Clasificación PQRSF recibidas

MES	P	Q	R	S	F	TOTAL	%
ENERO	2	3	1	0	0	6	5
FEBRERO	12	18	3	3	3	39	35
MARZO	7	13	0	1	1	22	20
ABRIL	3	13	0	0	0	16	15
MAYO	5	5	1	0	3	14	13
JUNIO	5	6	0	0	2	13	12
TOTAL	34	58	5	4	9	110	100
%	31	53	5	4	8	100	
Semestre I 2014	20	48	1	0	3	72	

El 84% de las PQRSF recibidas corresponden a quejas y reclamos, aspectos en los que se creció un 35% con respecto al mismo período del año anterior. En los períodos comparados, las felicitaciones crecieron un 200%.

El 55% se recibió entre los meses de febrero y marzo.

3. Medios de recepción.

MEDIO	TOTAL	%	Semestre I 2014	
			No.	%
Página WEB	69	63	52	72
Buzón	41	37	19	26
Correo electrónico	0	0	0	0
Personal	0	0	0	0
Archivo	0	0	1	2
Telefonía	0	0	0	0
Otro	0	0	0	0
TOTAL	110	100	72	100

Los medios preferidos por la ciudadanía para la presentación de sus inquietudes son la página WEB (63%) y los buzones de sugerencias (37%), conservando la tendencia del mismo período, vigencia 2014.



educacion@laceja-antioquia.gov.co
www.laceja-antioquia.gov.co
Línea gratuita : 01 8000 42 3030

Calle 19 N 13-300
Código Postal 055010
Secretaría de Educación y
Cultura Ciudadana
553 64 14

La Ceja del Tambo
Antioquia – Colombia
NIT. 890981207-5



La Ceja del Tambo



Alcaldía Municipal
Oficina Asesora De Control Interno

4. Aspectos generadores de PQRSF.

ASPECTO	TOTAL	%	Semestre I 2014
Seguridad	5	5	2
Atención y servicios a la comunidad	48	44	42
Adecuación y mantenimiento de Edificios Públicos	4	4	21
Acato y cumplimiento de las leyes: establecimientos públicos	6	5	
Acato y cumplimiento de las leyes: urbanismo y construcción	6	5	
Mantenimiento de parques, vías y zonas verdes	13	12	
Convivencia ciudadana: tolerancia	6	5	26
Prestación servicios de salud	1	1	
Ayudas y subsidios	2	2	
Medio ambiente	6	5	
Servicios Públicos	2	2	
Deporte y recreación	1	1	
Otros	10	9	9
TOTAL	110	100	100

Los principales eventos generadores de PQRSF son:

- Atención y servicios a la comunidad (44%):** Se ha detectado como PQRSF de más frecuencia la que tiene que ver con la Atención al Usuario, referente a negligencia, soberbia, mala presentación personal y/o de las oficinas. El usuario debe dirigirse a varias dependencias antes de encontrar la solución o respuesta. Incluidas las Felicitaciones. Se comparte este resultado con la oficina de Gestión Humana, para acordar y programar actividades de motivación y capacitación dirigida a los funcionarios, especialmente aquellos que son filtro en la atención y tienen a su cargo generar, en primera instancia, una buena imagen de la Administración Municipal.
- Mantenimiento de parques, vías y zonas verdes (12%):** Los parques y las zonas verdes del municipio muestran un atraso en su mantenimiento. Ésta ocupa el segundo lugar en la frecuencia, según lo manifestado por nuestros usuarios. Se informa a la oficina de Obras Públicas, sobre el asunto, para que se agilice el cronograma de poda y mantenimiento en parques y zonas verdes del Municipio.



SC 4212-1



GP 100-1

educacion@laceja-antioquia.gov.co
www.laceja-antioquia.gov.co
Línea gratuita : 01 8000 42 3030

Calle 19 N 13-300
Código Postal 055010
Secretaría de Educación y
Cultura Ciudadana
553 64 14

La Ceja del Tambo
Antioquia – Colombia
NIT. 890981207-5



La Ceja del Tambo



Alcaldía Municipal
Oficina Asesora De Control Interno

- **Acato y cumplimiento de las leyes: establecimientos públicos (5%):** en su orden la PQRSF de más alta incidencia se refiere a los Establecimiento Abiertos al Público que no cumplen con el horario, los que manejan alto volumen y/o permiten el acceso para menores de edad en horarios no permitidos. Se notifica la situación a la Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana, para emprender acciones desde EAP, El Comandante de Policía, otras entidades y ciudadanos, que puedan apoyar, para contrarrestar la situación en favor del orden público y la convivencia ciudadana.

En “Atención y servicios a la comunidad” (44%) se conserva la tendencia del mismo período, vigencia 2014. En “Adecuación y mantenimiento de Edificios Públicos” y, en “Convivencia Ciudadana: tolerancia” se registra una mejora significativa del 79%.

5. Atención por dependencia/área.

En la demora promedio para atender una PQRSF se presentó una ligera mejoría del 8%. Aunque esta demora promedio está cerca de los 15 días hábiles establecidos para la atención, requiere de esfuerzos adicionales para optimizar los estándares, ya que se observan demoras significativas en algunas dependencias y se ha identificado que, en estado **abierta**, había un 15% del total de las PQRSF.

6. Satisfacción de los usuarios

INDICADORES			
TOTAL PQRSF	TOTAL CERRADAS	TOTAL OPORTUNAS	EFICACIA (%)
110	94	80	85
Participación (%)	85	73	

De las 110 recibidas, se cerraron 94 (85%), que representan una eficacia del 85% en la atención de los requerimientos de la comunidad, cumpliendo la meta establecida para el indicador.

El 53% de los usuarios consultados telefónicamente manifestaron estar satisfechos con la atención, respuesta y seguimiento brindada por la Administración Municipal.



educacion@laceja-antioquia.gov.co
www.laceja-antioquia.gov.co
Línea gratuita : 01 8000 42 3030

Calle 19 N 13-300
Código Postal 055010
Secretaría de Educación y
Cultura Ciudadana
553 64 14

La Ceja del Tambo
Antioquia – Colombia
NIT. 890981207-5



La Ceja del Tambo



Alcaldía Municipal
Oficina Asesora De Control Interno

V. IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se observa que frente al mismo período del año 2014, se presenta una mejora importante en la atención a la ciudadanía.
2. Se deben hacer esfuerzos para mejorar la oportunidad en la atención, buscando que se atiendan en el plazo de 15 días hábiles.
3. Se deben mejorar los canales de comunicación con la comunidad, durante la atención de las PQRSF presentadas y, para la retroalimentación posterior a la atención, que permite identificar la satisfacción.
4. Mantener el seguimiento cercano a la oportunidad en la respuesta, e implementar más estrategias (las necesarias), para sostener el % alcanzado durante el mes de junio.



SC 4212-1



GP 100-1

educacion@laceja-antioquia.gov.co
www.laceja-antioquia.gov.co
Línea gratuita : 01 8000 42 3030

Calle 19 N 13-300
Código Postal 055010
Secretaría de Educación y
Cultura Ciudadana
553 64 14

La Ceja del Tambo
Antioquia – Colombia
NIT. 890981207-5