



La Ceja del Tambo



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

INFORME SEMESTRAL PQRSF 2021 - I

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias 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

Julio de 2021



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

INTRODUCCIÓN

El presente informe, muestra la información pormenorizada de las peticiones (**P**), quejas (**Q**), reclamos (**R**), sugerencias (**S**) y denuncias (**D**) -PQRSD- recibidas en el Municipio de La Ceja, durante el período comprendido entre los meses de enero y junio de 2021. 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 PQRSD, 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 PQRSD 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 denuncias – PQRSD, 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 2021.

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. Definir la oportunidad en atención y respuesta, dada, desde las dependencias de la administración municipal, a los requerimientos de la ciudadanía.
3. Generar alertas tempranas frente al incumplimiento en la oportunidad de atención, seguimiento, respuesta y orientación que se debe dar a la ciudadanía con respecto a sus requerimientos.

III. ALCANCE DEL INFORME

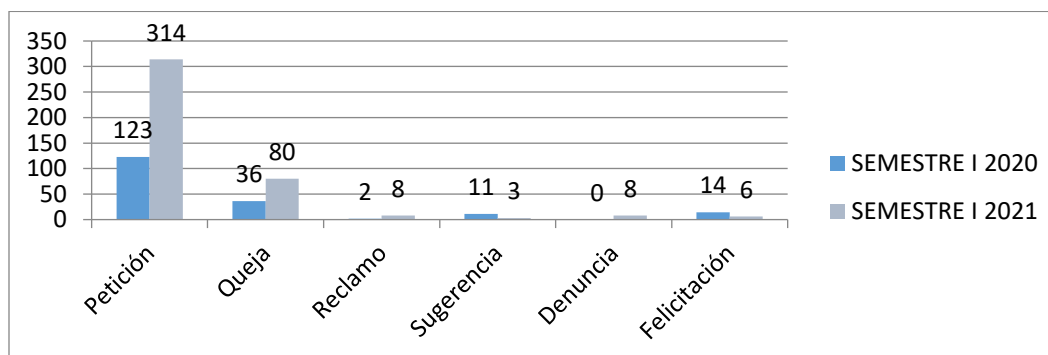
El alcance se definió para las PQRSD y los derechos de petición, recibidos en la Entidad, del 1 de enero al 30 de junio del año 2021.

IV. INFORME PORMENORIZADO

1. Clasificación PQRSD recibidas

Mes	TIPO PQRSD						TOTAL	%
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitación		
Enero	36	15	1	0	0	1	53	13%
Febrero	44	11	0	0	0	0	55	13%
Marzo	70	19	0	1	2	2	94	22%
Abril	56	7	1	0	1	1	66	16%
Mayo	38	15	6	0	0	0	59	14%
Junio	70	13	0	2	5	2	92	22%
SUBTOTAL SEMESTRE I	314	80	8	3	8	6	419	100%
Porcentaje %	75%	19%	2%	1%	2%	1%	100%	

PQRSD SEMESTRE I 2020 VS SEMESTRE I 2021



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

El total de PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2020 fue de 186, las cuales comparadas con las del primer semestre de 2021 que fueron 419 tuvo un incremento de 233 que corresponde a un 55.61%. Analizando por cada tipo tenemos que las peticiones pasaron en el primer semestre de 2020 de 123 a 314 en el mismo período de 2021, siendo ésta la mayor variación, las quejas pasaron de 36 a 80, los reclamos pasaron de 2 a 8, las sugerencias pasaron de 11 a 3, las denuncias pasaron de 0 a 8 y las felicitaciones pasaron de 14 a 6.

PQRSD	2020	2021	TOTAL	PORCENTAJE 2020	PORCENTAJE 2021	
Petición	123	314	437	28%	72%	↑
Queja	36	80	116	31%	69%	↑
Reclamo	2	8	10	20%	80%	↑
Sugerencia	11	3	14	79%	21%	↓
Denuncia	0	8	8	0%	100%	↑
Felicitación	14	6	20	70%	30%	↓

Los meses de mayor recepción, en el primer semestre fueron marzo, abril y junio, mientras que el de menos fue el mes de enero.

2021						
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Total	53	55	94	66	59	92
2020						
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Total	26	28	25	29	40	38
Diferencia	27	27	69	37	19	54

2. Medios de Recepción.

Los medios preferidos por la ciudadanía para presentar sus PQRSD, son: la página Web 48%, el correo electrónico 43% y el buzón de sugerencias el 9%, durante este período incrementó el uso de los buzones de sugerencias en los cuales pasó de 30 a 36, igualmente, hubo un incremento significativo de la página WEB pasando de 114 en el primer semestre de 2020 a 200 en el primer semestre de 2021 y en correo electrónico pasó de 42 a 181 superando 4 veces el primer semestre del año 2020.



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

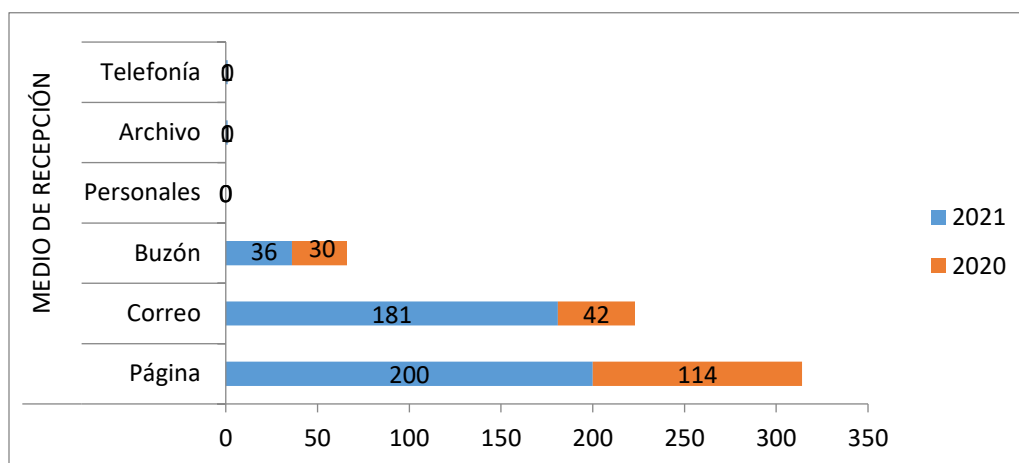


La Ceja del Tambo



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

MEDIO DE RECEPCIÓN						
Página WEB	Correo Electrónico	Buzón	Personal	Archivo	Telefonía	Total
2021						
200	181	36	0	1	1	419
48%	43%	9%	0%	0%	0%	100%
2020						
114	42	30	0	0	0	186
61%	23%	16%	0%	0%	0%	100%



Se resalta la importancia que ha tenido la plataforma de las PQRSD de la página web y el correo electrónico, así se logra evidenciar que la comunidad ya hace más uso de las herramientas dispuestas por la Administración y no de manera presencial. Los buzones ubicados en las diferentes dependencias aún siguen siendo una herramienta importante para la recepción de las PQRSD que la ciudadanía formula a las diferentes dependencias de la administración municipal.

Durante el primer semestre de 2021 se aumentó el registro de las PQRSD de manera significativa en los meses de abril, mayo y junio debido a que los ciudadanos han aprendido a radicarlas a través de la página web y correo electrónico sin necesidad de desplazarse hasta las instalaciones. Es de anotar, que en el informe sólo se tiene en cuenta lo recepcionado a través de los medios antes descritos.



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

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 2021				
Mes				% Cumple
	No Cumple	Cumple	Total	
Enero	12	41	53	77%
Febrero	17	38	55	69%
Marzo	20	74	94	79%
Abril	5	61	66	92%
Mayo	0	59	59	100%
Junio	4	88	92	96%
SUBTOTAL SEMESTRE I 2021	58	361	419	86%

OPORTUNIDAD 2020				% Cumple
Mes	No Cumple	Cumple	Total	
Enero	6	20	26	77%
Febrero	9	19	28	68%
Marzo	7	18	25	72%
Abril	3	26	29	90%
Mayo	3	37	40	93%
Junio	2	36	38	95%
SUBTOTAL SEMESTRE I 2020	30	156	186	84%

Se evidencia comparando los mismos periodos en 2020 vs 2021 que a pesar de que aparece al cerrar junio 2021 que no cumplen 58 y en junio 2020 30, sí cumplen en 2021 362 y en 2020 156 la diferencia es bastante notoria en la cantidad de PQRSF recibidas y la oportunidad en la respuesta pasó de un 84% a un 86% superando 2 puntos y alcanzando la meta del indicador de oportunidad que es 85%.



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



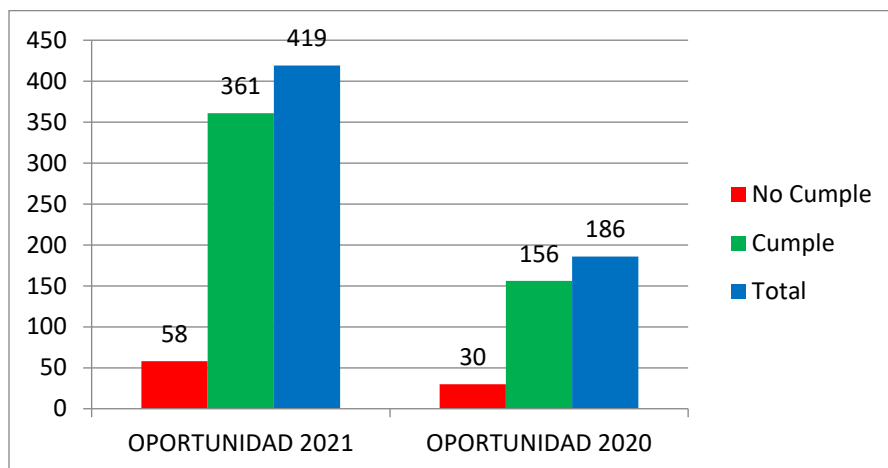
La Ceja del Tambo



LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

OPORTUNIDAD 2021 VS 2020



OPORTUNIDAD	2020	2021	PORCENTAJE 2020	PORCENTAJE 2021	
Cumple	156	361	84%	86%	↑
No cumple	30	58	16%	14%	↓
Total	186	419	100%	100%	

Sin embargo, no se viene cumpliendo con la atención oportuna ya que este debería ser de 100%, es decir atender todas las PQRSD dentro del término establecido.

El incumplimiento en el 2021 comparado con el mismo periodo del 2020 incrementó en 28 PQRSD es decir 93%, el cumplimiento en el 2021 incrementó en un 131% pasó de cumplir 156 en 2020 a 361 en 2021.

Es inadmisibles, a la luz de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 que 1 PQRSD a la fecha no se hayan atendido superando incluso el plazo contemplado en el Decreto 491 que pasó de 15 a 30 días.

La no atendida de las PQRSD se presentó en el área relacionada a continuación:

DEPENDENCIA	No. NO ATENDIDAS	DIAS
Secretaría de Salud y Protección Social	1	68



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

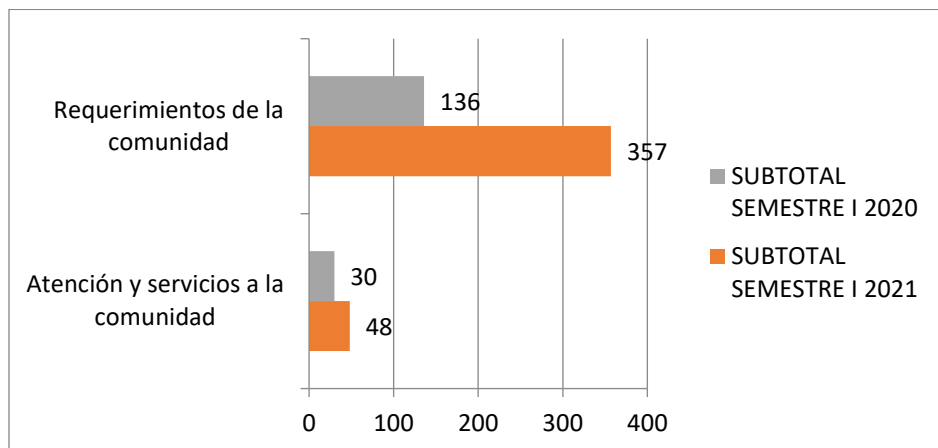
4. Aspectos Generadores de PQRSD.

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

- **Requerimientos de la comunidad (85.2%):** Este aspecto con respecto al semestre I de 2020, tuvo un incremento de 224 requerimientos y se refiere a temas relacionados en todas las dependencias de la Administración: Licencias, trámites en Hacienda, soluciones de medio ambiente, infraestructura, economía, temas administrativos, de seguridad, de vigilancia entre otros.
- **Atención y Servicios a la comunidad (11.5%):** Frente a este ítem se tiene un incremento frente al semestre I de 2020 en 17 puntos, 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. En este porcentaje se incluyen también las solicitudes de mantenimiento de parques, convivencia ciudadana entre otros.
- **Otros (3.3%):** Se tuvo una disminución frente al semestre I de 2020, pasó de 20 a 14 se tienen en cuenta: Seguridad, Acato y cumplimiento de las leyes: urbanismo y construcción, Convivencia ciudadana: tolerancia, Prestación servicios de salud, Medio ambiente, Felicitación.

HECHO GENERADOR (CAUSA)	SUBTOTAL SEMESTRE I 2020	SUBTOTAL SEMESTRE I 2021
Seguridad	0	2
Atención y servicios a la comunidad	30	48
Acato y cumplimiento de las leyes: establecimientos públicos	3	0
Acato y cumplimiento de las leyes: urbanismo y construcción	3	2
Mantenimiento de parques, vías y zonas verdes	3	0
Convivencia ciudadana: tolerancia	3	2
Prestación de servicios de salud	0	1
Medio ambiente	3	1
Deporte y recreación	1	0
Requerimientos de la comunidad	136	357
Felicitación	0	6
Otros	4	0
TOTAL	186	419

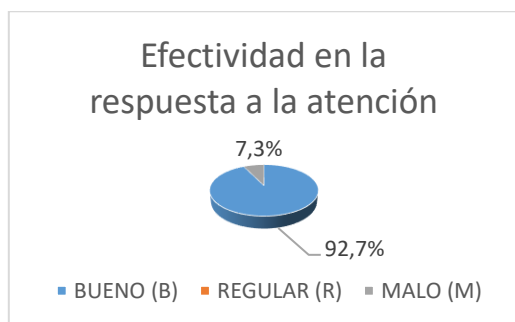
ASPECTOS GENERADORES MÁS REPRESENTATIVOS



5. Satisfacción de los usuarios

Para el primer semestre de 2021, de las PQRSD recibidas se sacó una muestra (Del 10%) corresponde a 41 PQRSD para encuestar a usuarios que utilizaron los diferentes canales para formular sus PQRSD, se realizaron por llamada telefónica, 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:

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



Efectividad en la respuesta a la atención		
opciones	respuestas	porcentajes
BUENO (B)	38	92,7%
REGULAR (R)	0	0,0%
MALO (M)	3	7,3%
total	41	

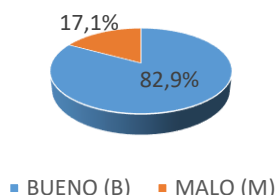


La Ceja del Tambo

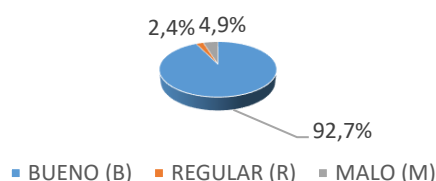


**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

Se resolvió el
requerimiento



En general como le
pareció la atención



Se resolvió el requerimiento

opciones	respuestas	porcentajes
BUENO (B)	34	82,9%
MALO (M)	7	17,1%
total	41	

En general como le pareció la atención

opciones	respuestas	porcentajes
BUENO (B)	38	92,7%
REGULAR (R)	1	2,4%
MALO (M)	2	4,9%
total	41	

Frente a las tres preguntas referenciadas podemos decir que el usuario califica como bueno la efectividad en la respuesta y la atención brindada, y aunque en la pregunta se resolvió el requerimiento nos da el 82.9% de cumplimiento, es importante analizar el 17.1% cual fue la causa de no resolver el requerimiento, dado que en varias ocasiones un no dado como respuesta por la organización cuando así debe ser puede sentirlo el ciudadano como que no se le resolvió su requerimiento.

INDICADORES 2021

TOTAL PQRSF	TOTAL CERRADAS	TOTAL OPORTUNAS	SATISFACCIÓN (%)
419	373	361	97
Participación (%)	89%	86%	



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



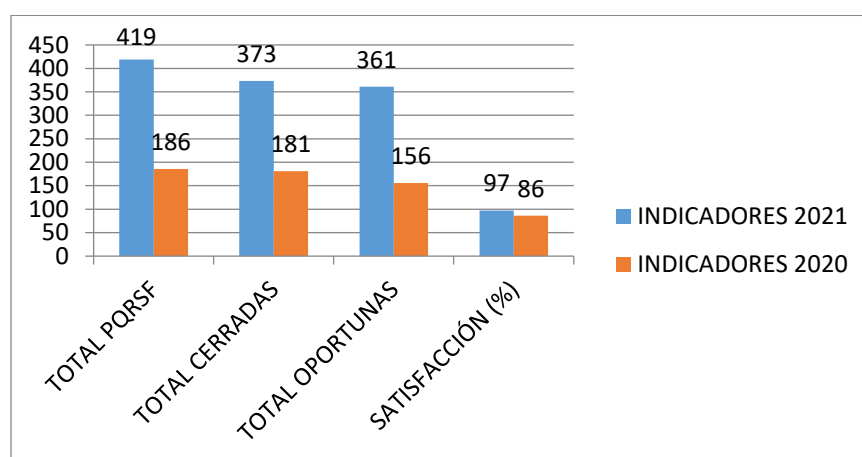
La Ceja del Tambo



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

INDICADORES 2020			
TOTAL PQRSF	TOTAL CERRADAS	TOTAL OPORTUNAS	SATISFACCIÓN (%)
186	181	156	86
Participación (%)	97%	84%	

INDICADORES 2021 VS INDICADORES 2020



De las 419 recibidas, se cerraron 373 y de estas, 361 fueron oportunas, equivalente a una satisfacción del 97%, lo que representa que con respecto al primer semestre de 2020 que la satisfacción fue de 86% se mejoró la satisfacción en 2021 en 11%.

DERECHOS DE PETICIÓN

Una vez consultada la información en el archivo central sobre los derechos de petición recepcionados a través de la ventanilla única durante el primer semestre de 2021 se encontró lo siguiente:

DEPENDENCIA	INOPORTUNA	OPORTUNA	VENCIDA	VIGENTE	TOTAL
ALCALDIA	7	8	3	1	19
CONCEJO MUNICIPAL	2		1	1	4
DAGSA		4		1	5
DEPARTAMENTO DE PLANEACION	11	31	3	7	52
EMDUCE			1		1
GOBIERNO		2			2



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

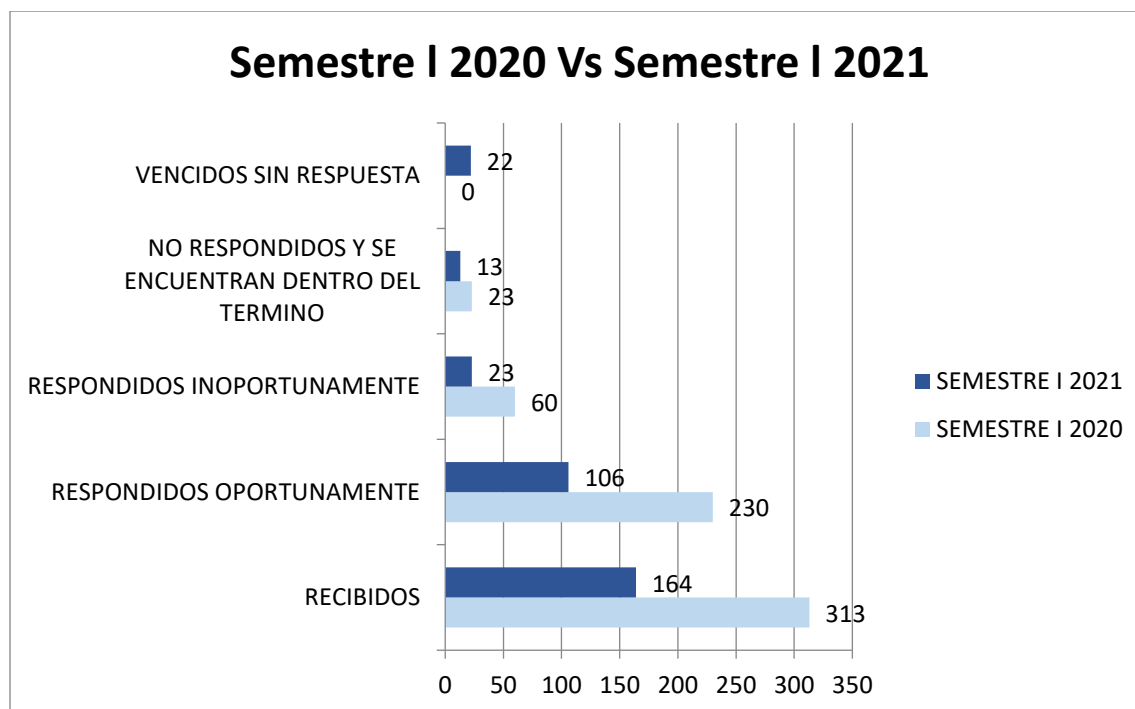


**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

HACIENDA	1	12	3		16
INFRAESTRUCTURA	2	4	2	2	10
MEDIO AMBIENTE		2			2
MOVILIDAD		17	3	1	21
PERSONERIA		3	2		5
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		2			2
SECRETARIA DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL		2			2
SIN IDENTIFICAR		4	1		5
SUBSECRETARIA DE FAMILIA		2	1		3
SUBSECRETARIA DE GOBIERNO		13	2		15
TOTAL	23	106	22	13	164

Del total de derechos de petición recibidos que fueron 164 en el primer semestre de 2021 se respondieron oportunamente sólo 106 equivalentes al 64.63%, 23 se respondieron en forma inoportuna equivalente a 14.02% y 22 no han sido respondidos y ya se venció el plazo, equivalente al 13.41% y 13 abiertas dentro del término correspondiente a 7.93%.

Realizando una comparación con igual período de 2020 se encuentra lo siguiente:



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



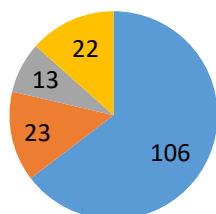
La Ceja del Tambo



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

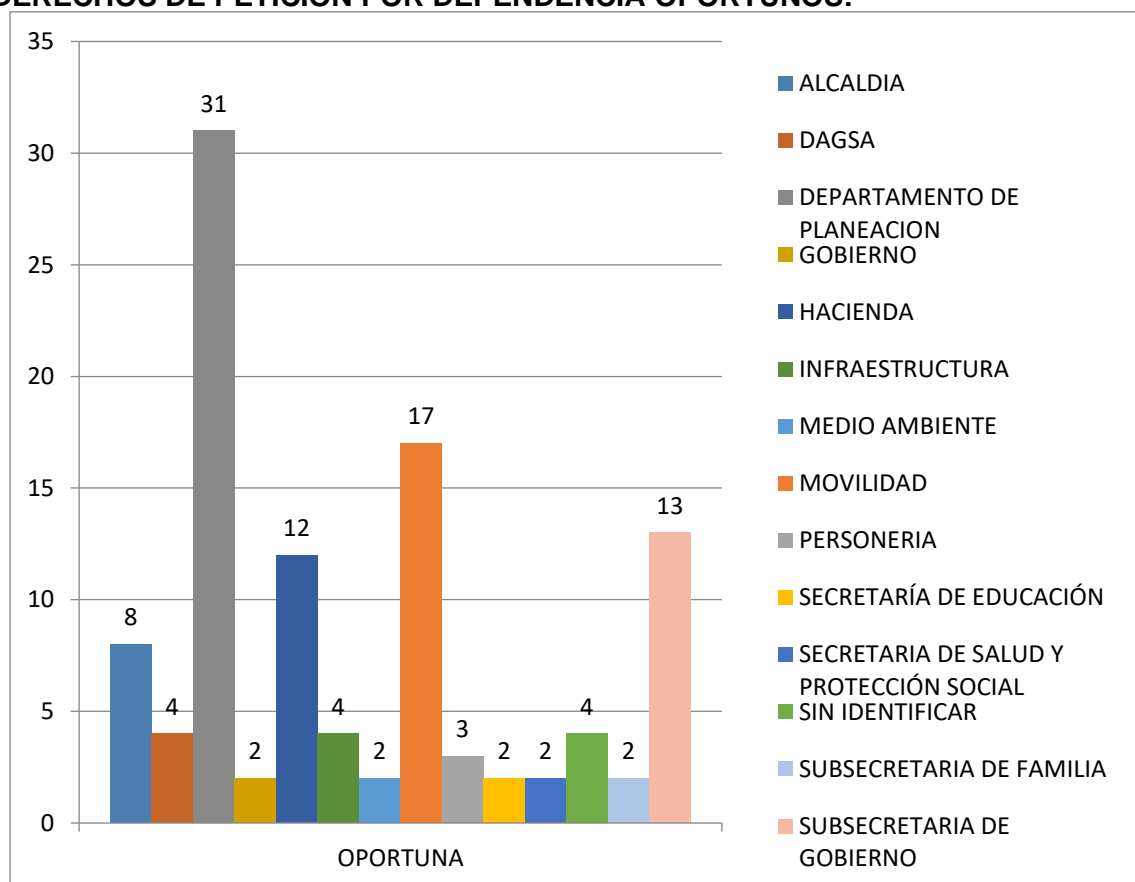
RESUMEN DERECHOS DE PETICIÓN SEMESTRE I 2021

Derechos de Petición Semestre I 2021



- RESPONDIDOS OPORTUNAMENTE
- RESPONDIDOS INOPORTUNAMENTE
- NO RESPONDIDOS Y SE ENCUENTRAN DENTRO DEL TÉRMINO
- VENCIDOS SIN RESPUESTA

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA OPORTUNOS:



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



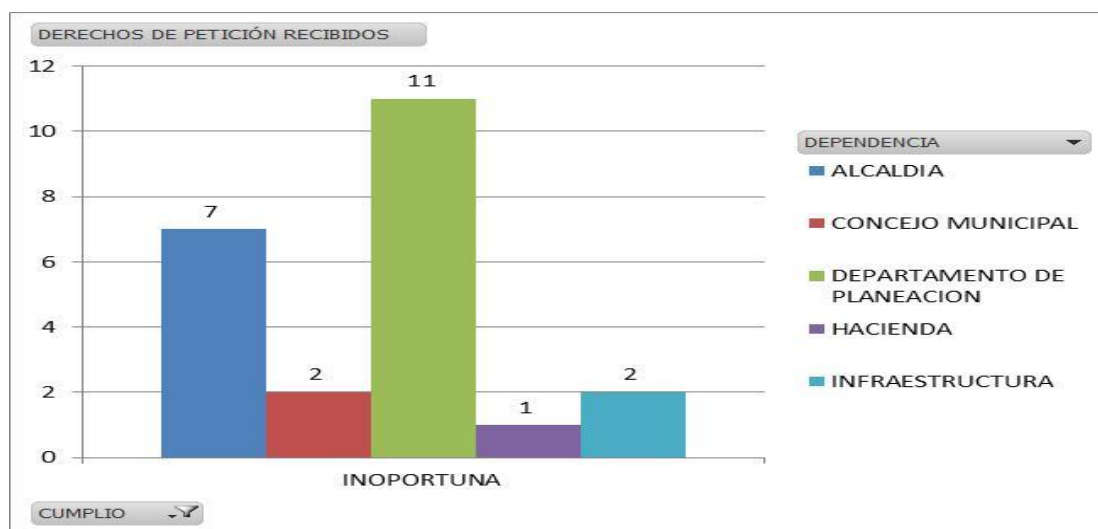
La Ceja del Tambo



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

De los 106 derechos de petición totales respondidos oportunamente en el primer semestre de 2021 en la Administración Municipal, corresponde Departamento de Planeación con 31 siendo ésta la dependencia con más número de derechos de petición recibidos, con un porcentaje frente a la oportunidad en las respuestas de 29.24%, seguidas de la Secretaría Movilidad con 17 respondidos oportunamente con un porcentaje del 16.04%, la Secretaría de Gobierno con 13 respondidos oportunamente con un porcentaje del 12.26% y la Secretaría de Hacienda con un total respondidos oportunamente de 12 con un porcentaje de 11.32%, las demás dependencias suman en respondidos oportunamente 33 correspondiente a 31.13%.

INOPORTUNOS:



De los 23 Derechos de Petición totales respondidos inoportunamente en el primer semestre de 2021 en la Administración Municipal, corresponden al Departamento de Planeación 11 con un porcentaje de participación frente a la inoportunidad en 47.83% siendo ésta la Dependencia con más número de Derechos de petición respondidos inoportunamente, Alcaldía con 7 con un porcentaje de 30.43%, la Secretaría de Infraestructura y Concejo Municipal con 2 con un porcentaje de 8.69% c/u, y la Secretaría de Hacienda 1 con un porcentaje de 4.35%.

PENDIENTES DENTRO DEL TÉRMINO:



SC 4212-1



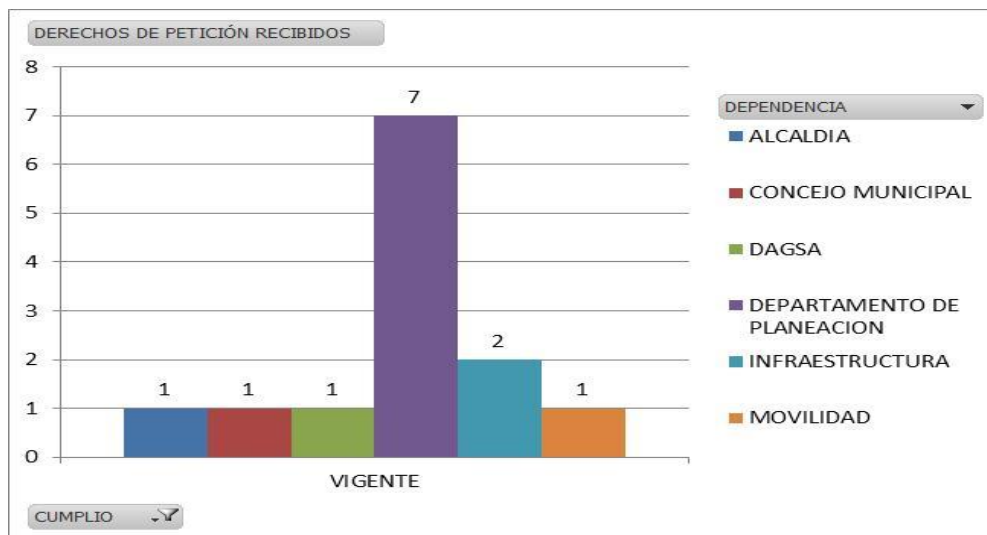
📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 018000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



La Ceja del Tambo

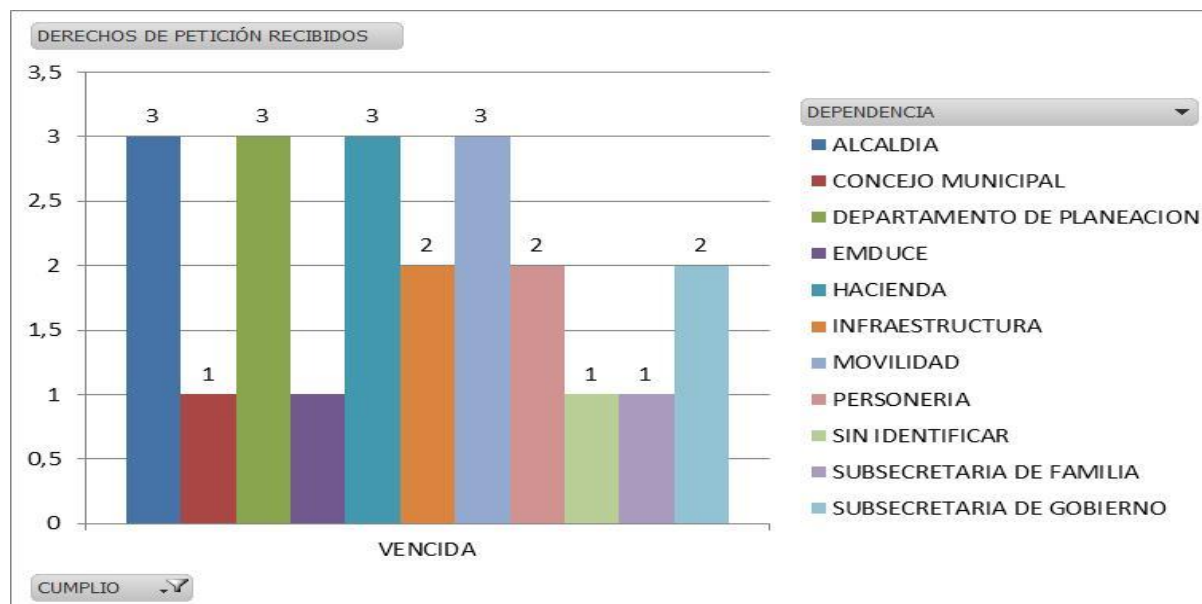


**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN



De los 23 Derechos de Petición pendientes por responder se encuentran en la Secretaría de Movilidad 9 siendo ésta la dependencia con más número de derechos de petición recibidos, la Secretaría de Gobierno y Derechos Humanos 4 pendientes, Despacho del Alcalde con 3 y las demás 7 pendientes. Es de aclarar que se encuentran a 30 de junio pendientes pero con términos vigentes.

VENCIDAS



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

De los 22 vencidos Alcaldía, el Departamento de Planeación, Hacienda y Movilidad suman 12 con 3 c/u con un porcentaje frente al vencimiento de 13.64% c/u, la Secretaría de Infraestructura, Personería y la Secretaría de Gobierno suman 6 con 2 vencidas c/u con un porcentaje de 9.1% y Concejo Municipal, Subsecretaría de Familia y derechos de petición según informe si identificar suman 3 con 1 c/u con un porcentaje de 4.55% c/u.

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 PQRSD se puede concluir que han sido en vano algunas alertas tempranas y el estricto control que se ejerce desde el Departamento de Evaluación y Control de la Gestión frente a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, aun existiendo los funcionarios que tienen delegada la atención de estas en cada Secretaría, no se da de manera oportuna, se continua presentando inoportunidad o aún más delicado la no respuesta a las PQRSD.
3. Se han tomado medidas administrativas para garantizar la atención oportuna tanto a los derechos de petición como a las PQRSD dentro de las que se encuentran: a) La administración cuenta con el procedimiento de Atención a las PQRSD 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. 022 de enero 15 de 2020 se delegó la atención de PQRSD 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 notificación personalizada a cada responsable, sobre esta delegación y explicar el funcionamiento del sistema de PQRSD recibidas a través de la página web del Municipio; pese a todas estas medidas persiste el incumplimiento frente a la Atención oportuna de las PQRSD.
4. Se cuenta en el Departamento de Evaluación y Control de la Gestión con la responsable del procedimiento de Atención a las PQRSD, quien vive atenta a la recepción, traslado y control de las respuestas, y que con la perseverancia y generación de alertas a través de los correos electrónicos y visitas presenciales a las dependencias se ha logrado mejorar en el cumplimiento al indicador pasando en el primer semestre del 2020 con un 84% al 86% en el primer semestre de 2021. Cabe resaltar que es un cumplimiento de Ley y deberíamos estar en el 100%.
5. Por dificultades presentadas en la recepción de las PQRSD por la página web dado que no les estaba llegando a los responsables a los correos electrónicos, se decide dejar como ventanilla única de atención en el Departamento de Evaluación y Control al igual que lo recepcionado a través de Contáctenos y desde allí re direccionar a la



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

- dependencia a través de cada responsable para el respectivo trámite logrando mejorar el flujo de la información y tener un mayor control de la misma.
6. Para el caso de las PQRSD se tiene como responsable del procedimiento a la Secretaria del Departamento de Evaluación y Control quien constantemente recuerda a todos los responsables sobre las PQRSD 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 el formato de las PQRSD sobre las respuestas dadas a cada petición, queja o reclamo, es por esto que en ocasiones no se tienen datos ciertos porque aparecen en el archivo donde se registran como pendientes e inoportunas y ya se han respondido.
 7. 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, desde este despacho se requiere nuevamente a los responsables copia de dichas respuestas y hemos evidenciado que dan respuesta sin enviar la copia a esta oficina para hacer la respectiva trazabilidad.
 8. Para el primer semestre de 2021 se realizó requerimiento a la Secretaría de Movilidad con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario por no atender unas PQRSD de manera oportuna y después de la revisión fueron enviadas las respuestas dadas a los usuarios dentro del término a nuestro despacho para su respectiva trazabilidad.
 9. Desde el Departamento de Evaluación y Control se implementaron unas carpetas digitales para la respectiva trazabilidad de las PQRSD y mejorar los tiempos de búsqueda, allí se encuentra toda la información desde que se recibe hasta el cierre con sus evidencias.
 10. Por parte del Alcalde y de la Directora del Departamento de Evaluación y Control se han dado instrucciones claras acerca de las respuestas a Derechos de Petición y PQRSD, se envió circular 01 frente a la respuesta a los PQRSD el 01 de junio 2021 "Atención y respuesta a Derechos de petición y PQRSD" y también circular 01 de agosto 06 de 2020 "Directrices frente a la atención y respuesta a derechos de petición y PQRSF"

SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEJADAS EN LOS INFORMES ANTERIORES

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.

❖ **Departamento de Evaluación y Control:** Se realizó la reunión con 1CERO1 y se dejó la ventanilla única para recepción a cargo de la



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

secretaría del Departamento y desde allí se realiza envío a los responsables, aún sigue pendiente que se pueda recibir directamente en el equipo de cómputo de cada responsable en las diferentes dependencias de la administración.

2. Con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se adoptó la Política de Atención al Ciudadano con la cual se debe garantizar al ciudadano la atención oportuna a sus PQRSF y derechos de petición, independiente de la forma de recepción. Se tiene pendiente realizar la implementación con todos los niveles de la organización por parte de la Oficina de Gestión Humana.

❖ **Departamento de Evaluación y Control:** Se ha brindado capacitación a todos los funcionarios de la administración municipal en temas de atención al ciudadano desde el plan de formación, sería importante medir el impacto de la capacitación frente a la atención a los usuarios.

3. Dentro de dicha política, se estableció la implementación de la ventanilla única de atención al ciudadano, por el momento en dos sedes (casa consistorial y casa de justicia) a través de la cual se brinde atención amable, oportuna y cortés a los ciudadanos que acuden a la administración municipal para solicitar un trámite o servicio ya sea presencial, telefónica, por correo electrónico y cualquier otro medio.

❖ **Departamento de Evaluación y Control:** Se realizó capacitación por parte de la Directora del Departamento de Evaluación y Control a las personas que atienden en la recepción de la Casa Consistorial, pero aún sigue pendiente su implementación.

4. Se debe brindar capacitación a las personas encargadas de esta ventanilla sobre Atención al Ciudadano y la forma de operar en las diferentes dependencias de la administración municipal, además contar con un portafolio de trámites y servicios que permita brindar mejor información y evitar congestión y desinformación en las oficinas.

❖ **Departamento de Evaluación y Control:** Se realizó capacitación por parte de la Directora del Departamento de Evaluación y Control a las personas que atienden en la recepción de la Casa Consistorial, pero aún sigue pendiente a la persona de Casa de Justicia, aún no se cuenta con el portafolio de trámites y servicios continúa también pendiente.

5. Continuar con el seguimiento constante a la oportunidad de respuesta a las PQRSF y derechos de petición 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.



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

- ❖ **Departamento de Evaluación y Control:** Desde el Departamento de Evaluación y Control, la líder del Proceso de Mejoramiento se generan alertas en forma semanal frente a las PQRSD que tienen pendientes o próximas a vencerse en cada despacho, igualmente, desde el archivo municipal se generan alertas a las dependencias sobre los derechos de petición que se encuentran pendientes, aunque se ha mejorado en el cumplimiento aún persisten algunas Secretarías.
- 6. Remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario los incumplimientos frente a las respuestas oportunas de las PQRSF y derechos de petición y hacer seguimientos a los procesos disciplinarios que se produzcan con ocasión a la inoportunidad o falta de respuesta.
 - ❖ **Departamento de Evaluación y Control:** En el primer semestre se requirió por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno a la Secretaría de Movilidad quien una vez requerida envió respuestas que habían sido dadas a los ciudadanos de manera oportuna, sólo que no habían enviado la respuesta a nuestro Despacho.
- 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.
 - ❖ **Departamento de Evaluación y Control:** Teniendo en cuenta que no fue socializado en Consejo de Gobierno, el informe se compartió a través de correo electrónico a todos los directivos para su revisión.

RECOMENDACIONES

1. Nuevamente, programar capacitación con los responsables en cada secretaría o departamento frente a las circulares que se han emitido desde el Despacho del Alcalde y el Departamento General.
2. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en el momento de remitir las PQRSD a otras dependencias por competencia, de acuerdo a esta norma cuando por competencia se deba trasladar a otra dependencia de la administración municipal se debe informar al peticionario sobre este traslado.
3. Al momento de dar respuesta a las PQRSD recepcionadas a través de la página web, mencionar el número del TICKET o RADICADO, de esta forma se facilita la búsqueda de la trazabilidad de la PQRSD ya que en algunos casos es dispendiosa la búsqueda y no se logra agilizar.
4. Evaluar el impacto de la capacitación que se hizo frente a la política de atención al usuario, por parte de Gestión Humana a los funcionarios que asistieron a dicha capacitación.



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

5. Hacer un estricto seguimiento a los derechos de petición que llegan al despacho del Alcalde y que por ser temas relacionados con el hacer de las diferentes secretarías se remiten para ser resueltos, en los procedimientos internos siempre se ha insistido que cuando se respondan las solicitudes o derechos de petición que llegan a nombre del Alcalde se envíe copia de la respuesta a la Secretaria del despacho.
6. Continuar con las alertas tempranas que se realizan desde el Departamento de Evaluación y Control frente las respuestas de las PQRSD y desde el archivo Central frente a las respuestas de los derechos de petición que se reciben en la ventanilla única de dicha dependencia.
7. Tener presente lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, el cual 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.
8. 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.

(ORIGINAL FIRMADO)

MÓNICA 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
☎ 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