



La Ceja del Tambo



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

**INFORME SEMESTRAL PQRSD 2022 – SEMESTRE II JULIO A DICIEMBRE  
(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades)  
En cumplimiento de la ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, artículo 76**

**LEOPOLDO BOTERO ALZATE**

Director

Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

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

**Enero de 2023**



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto: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 julio y diciembre de 2022. 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 .

## METODOLOGÍA

La oficina de Control Interno, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del año 2011, presenta a la Representante Legal de la Alcaldía Municipal de La Ceja y demás Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina, el informe semestral de evaluación y seguimiento a las actividades y procesos realizados por las diferentes dependencias con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, durante el segundo semestre del año 2022.

Es importante resaltar, que la información expuesta corresponde a los datos suministrados por el Departamento Administrativo General y de Servicios Administrativos y el Archivo Municipal en cabeza de los Líderes de los Procesos de Mejoramiento y Gestión Documental, y que los mismos fueron obtenidos de la base de datos Gestión Administrativa 1 cero 1; manejada por la oficina del sistema de calidad y el Sistema de Gestión Documental SAIMYR.

De igual manera, se realizó una revisión de los términos de respuesta de PQRSD de acuerdo a la Ley 1755 del 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que especifica los tiempos de respuesta de la siguiente manera:



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto: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

- Petición general: 15 días hábiles
- Documentos e información: 10 días hábiles
- Consulta: 30 días hábiles

En el contenido del presente documento, se relaciona la información consolidada de las actividades realizadas por las diferentes dependencias pertenecientes a la Alcaldía Municipal de La Ceja, e igualmente se establecen recomendaciones con el fin de que se tomen las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo de los procesos, todo ello en beneficio de los ciudadanos y comunidad en general.

## 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 segundo semestre de 2022.

## 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
- 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. 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.



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto: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

### III. ALCANCE DEL INFORME

El alcance se definió para las PQRSD y los derechos de petición, recibidos en la Entidad, del 1 de julio al 30 de diciembre del año 2022.

### IV. INFORME PORMENORIZADO

#### 1. Clasificación PQRSD recibidas:

01 de julio al 30 de diciembre de 2021

Mes	TIPO PQRSD						TOTAL	%
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitación		
Julio	51	16	4	2	3	1	78	15%
Agosto	62	22	5	1	10	2	104	19%
Septiembre	59	19	1	0	1	3	84	16%
Octubre	87	13	1	0	1	4	108	20%
Noviembre	71	9	0	0	0	0	80	15%
Diciembre	71	6	3	1	5	2	81	15%
<b>SUBTOTAL SEMESTRE II</b>	<b>401</b>	<b>85</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>535</b>	<b>100%</b>
Porcentaje %	75%	16%	3%	1%	4%	2%	100%	0%

01 de julio al 30 de diciembre del 2022

Mes	TIPO PQRSD							TOTAL	%
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Solicitud	Felicitación		
Julio	27	11	1	0	2	39	2	82	13%
Agosto	32	10	0	0	3	79	2	126	20%
Septiembre	17	5	0	0	1	118	3	144	23%
Octubre	17	8	1	0	0	64	1	91	14%
Noviembre	9	7	0	0	0	77	1	94	15%
Diciembre	0	8	0	0	0	84	1	93	15%
<b>SUBTOTAL SEMESTRE II</b>	<b>102</b>	<b>49</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>461</b>	<b>10</b>	<b>630</b>	<b>100%</b>
Porcentaje (%)	16%	8%	0%	0%	1%	73%	2%	100%	0%



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

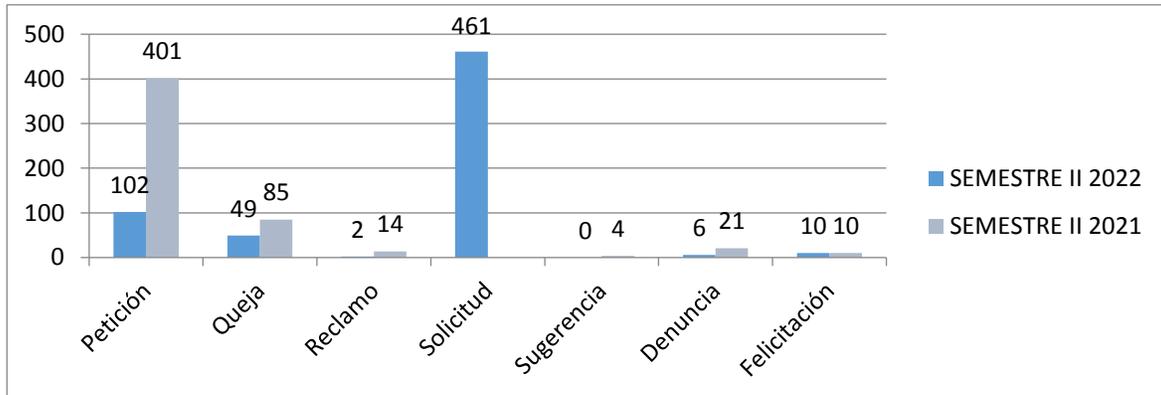


La Ceja del Tambo



# LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN



### Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias:

El total de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2021 fue de 535, las cuales comparadas con las del segundo semestre de 2022 fue de 630, lo que evidencia un aumento de 95 PQRSD más correspondiente a un 18% más que el semestre anterior.

#### Peticiones:

Las peticiones presentadas en el segundo semestre del 2021 fueron de 401, mientras que para el segundo semestre del 2022 fue de 102, con una diferencia de 299 presentándose una disminución del 75% en las peticiones en el segundo semestre del 2022, toda vez que en el semestre pasado del 2021 las solicitudes de información estaban incluidas como peticiones y para la vigencia 2022 se logran individualizar obteniendo datos individuales tanto de peticiones como de solicitudes de información.

#### Quejas:

Las quejas presentadas en el segundo semestre del 2021 fueron de 85 y en el segundo semestre del 2022 solo se presentaron 49 quejas con una disminución de 36 quejas de una vigencia a otra con un porcentaje de disminución del 42%.

#### Reclamos:

Los reclamos presentados en el semestre del 2021 fueron 14, mientras que para el segundo semestre del 2022 solo se presentaron 2 reclamos, una diferencia entre los dos periodos de 12 reclamos con una disminución del 86% esto quiere decir que las solicitudes que presentaron los ciudadanos fueron menos, frente a la exigencia para satisfacer los servicios presentados por la administración municipal.

#### Sugerencias:

Las sugerencias presentadas en el segundo semestre del 2021 fueron 4, encontrándose que en el segundo semestre del 2022 no se presentaron sugerencias por parte de la comunidad y grupos de valor por lo tanto hubo una disminución del 100%.



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
 ✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto: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

### **Denuncias:**

Las denuncias en el segundo semestre del 2021 fueron 21, mientras que para el segundo semestre del 2022 solo se presentaron 6, con una diferencia entre ambos periodos de 15, logrando una disminución del 71%.

### **Felicitaciones:**

En cuanto a las felicitaciones por parte de la comunidad y grupos de valor en el segundo semestre del 2021 y segundo semestre del 2022 permanecieron en la misma cantidad de 10 felicitaciones a los funcionarios de la administración municipal por la atención en los servicios.

*“Es importante mencionar que para el segundo semestre del 2022 la administración municipal fortalece el equipo de trabajo del sistema de calidad y nombra un líder para programa del sistema de calidad de la entidad, con el objetivo de contribuir a que los procesos continúen y se fortalezcan, puesto que los cambios normativos y los requerimientos exigen que ambas responsabilidades se enmarquen en cada enfoque.*

*A partir de ahí se inicia un procedimiento en el que interviene la oficina de evaluación y control como un organismo con enfoque preventivo para que no sólo los funcionarios sientan la obligación de contestar a los requerimientos y solicitudes de información, sino que cumplan los requisitos establecidos en las normas y las respuestas oportunas a la comunidad en general.*

### **Solicitudes:**

Durante el segundo semestre del 2022 las solicitudes fueron incluidas dentro del proceso de PQRSD y se comienzan a medir de manera independiente, encontrándose un resultado significativo de 461 solicitudes o requerimientos que realizan los usuarios en los cuales, la respuesta o el documento solicitado es entregado cumpliendo con los términos que establece la Ley. No se tiene un comparativo puesto que para el segundo semestre del 2021 no se media de manera individual.



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto: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

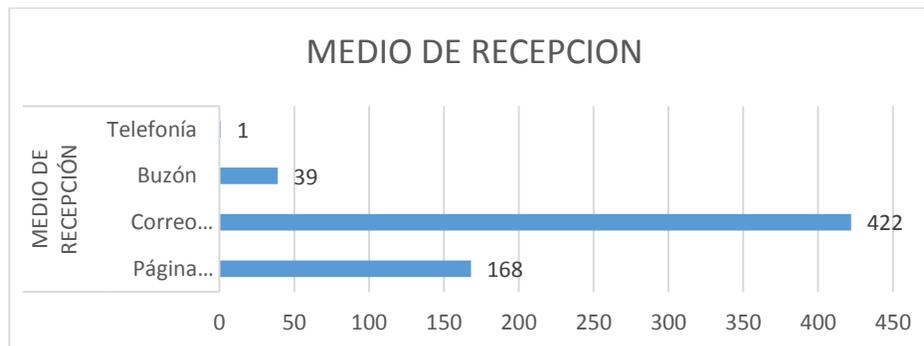
### Comparativo porcentual en tipos de PQRSD Tendencia y variación

PQRSD	2022-2	2021-2	TOTAL	PORCENTAJE 2022	PORCENTAJE 2021	
<b>Petición</b>	102	401	503	20%	80%	↓
<b>Queja</b>	49	85	134	37%	63%	↓
<b>Reclamo</b>	2	14	16	13%	88%	↓
<b>Sugerencia</b>	0	4	4	0%	100%	↓
<b>Solicitud</b>	461	0	461	100%	0%	↑
<b>Denuncia</b>	6	21	27	22%	78%	↓
<b>Felicitación</b>	10	10	20	50%	50%	

Se logra evidenciar en la tabla anterior que al pasar de una vigencia a la otra se logra en la mayoría de los tipos de PQRSD una disminución significativa. Sólo las solicitudes tienen un incremento y es porque no tiene con que comparar toda vez que sólo se comienza a medir en el segundo semestre del 2022.

### MEDIOS DE RECEPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

Mes	MEDIO DE RECEPCIÓN							%
	Página WEB	Correo electrónico	Buzón	Personal	Archivo	Telefonía	Total	
Julio	29	46	6	0	0	1	82	13%
Agosto	22	95	9	0	0	0	126	20%
Septiembre	44	94	6	0	0	0	144	23%
Octubre	34	52	5	0	0	0	91	14%
Noviembre	17	70	7	0	0	0	94	15%
Diciembre	22	65	6	0	0	0	93	15%
<b>SUBTOTAL SEMESTRE II</b>	<b>168</b>	<b>422</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>630</b>	<b>100%</b>
Porcentaje (%)	27%	67%	6%	0%	0%	0%	100%	



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
 ✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto: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

### Análisis de los medios de recepción.

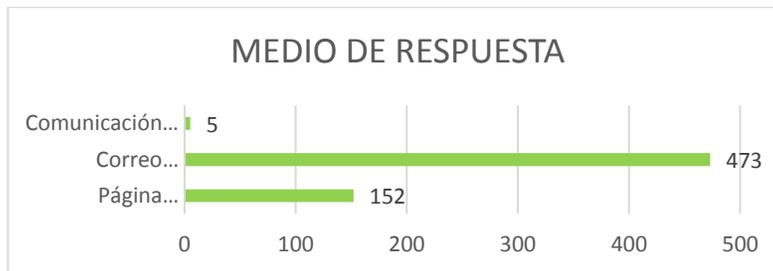
Con respecto a los medios más utilizados por la comunidad para presentar sus PQRSD fueron los siguientes:

**Correo electrónico y página web:** En el segundo semestre del 2022 se recibieron **422** peticiones recepcionadas por correo electrónico, con un porcentaje de **67%**, seguido por la página web de las cuales se recibieron **168** peticiones con un porcentaje en el semestre de **27%** siendo estos los de mayor uso por la comunidad.

**Buzón de sugerencias:** En el segundo semestre del 2022 ingresaron **39** sugerencias recibidas a través de los buzones que tiene implementados la administración municipal, el porcentaje de recepción es de un **6%** en el segundo semestre de vigencia 2022.

### MEDIOS DE RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

MEDIO DE RESPUESTA					Total	%
Página WEB	Correo Electrónico	Comunicación escrita	Otro			
22	60	0	0	82	13%	
26	99	1	0	126	20%	
42	102	0	0	144	23%	
34	57	0	0	91	14%	
13	78	3	0	94	15%	
15	77	1	0	93	15%	
152	473	5	0	630	100%	
24%	75%	1%	0%	100%		



### Análisis de los medios de respuesta

Finalmente, los medios de respuesta más utilizados por la entidad son:

1. **Correo electrónico con un 75%**, es el medio más utilizado por la entidad para dar respuesta a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, seguido de la **página web con un 24%** ya que a través del módulo 1 cero 1 se radican PQRSD y también se da respuesta a través del mismo generando un ticket con el cual los ciudadanos pueden hacer seguimiento a la misma.



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

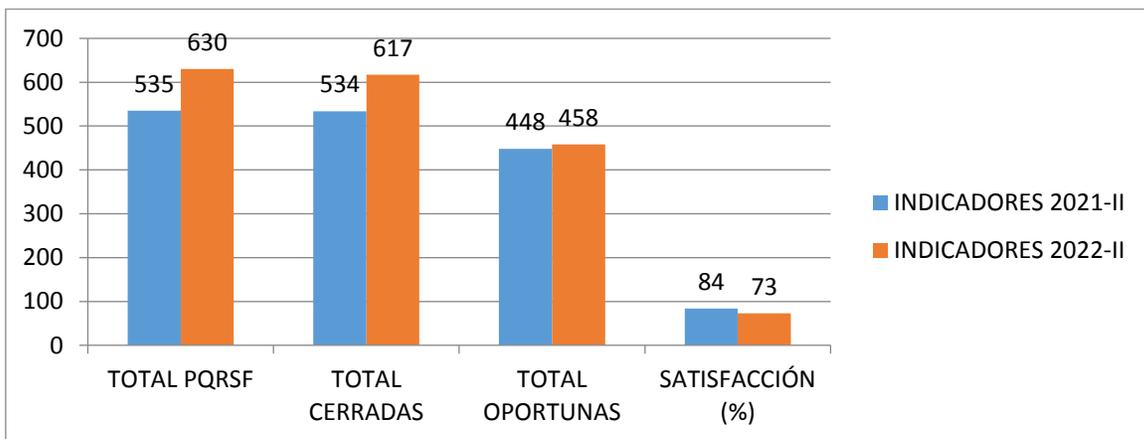
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

## OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PQRSF 2021 Y 2022.

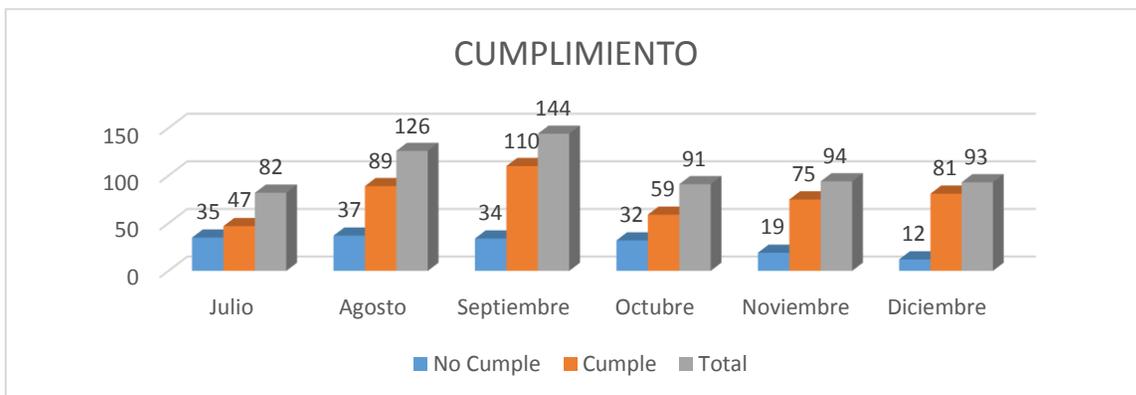
LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DADA A LAS PQRSF RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS SE RESUME EN EL SIGUIENTE CUADRO:

OPORTUNIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2021				% Cumple
Mes	No Cumple	Cumple	Total	
Julio	7	71	78	91%
Agosto	11	93	104	89%
Septiembre	22	62	84	74%
Octubre	28	80	108	74%
Noviembre	9	71	80	89%
Diciembre	10	71	81	88%
<b>SUBTOTAL SEMESTRE II 2021</b>	<b>87</b>	<b>448</b>	<b>535</b>	<b>84%</b>

OPORTUNIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2022				% Cumple
Mes	No Cumple	Cumple	Total	
Julio	35	47	82	57%
Agosto	37	89	126	71%
Septiembre	34	110	144	76%
Octubre	32	59	91	65%
Noviembre	19	75	94	80%
Diciembre	12	81	93	87%
<b>SUBTOTAL SEMESTRE II 2022</b>	<b>169</b>	<b>461</b>	<b>630</b>	<b>73%</b>



### CUMPLIMIENTO 2022-2



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
 ✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto: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

Con respecto al análisis realizado en las tablas anteriores se puede evidenciar que la oportunidad en el segundo semestre del 2021 fue de **84%** no cumpliendo con la meta establecida por el indicador que corresponde al **85%**.

Frente al segundo semestre del 2022 se cerró la vigencia con un resultado del **73%**, en la oportunidad de respuestas, comparado con la meta establecida del indicador se puede evidenciar que no fue posible en ambos semestres alcanzar el cumplimiento del indicador (85%). Sin embargo, se observa la diferencia entre el semestre II del 2021 y semestre II del 2022 con una variación del **12%** lo que corresponde a la falta de compromiso por parte de los responsables del seguimiento y de dar respuesta a las PQRSD, lo que ocasiona este tipo de resultados desfavorables dentro de la entidad.

Desde el Departamento Administrativo General se emprenden todas las acciones y propuestas para mejorar la oportunidad, específicamente en el segundo semestre se implementaron acciones, además de la capacitación permanente a los funcionarios que apoyan a cada Secretario o Director en el tema de las respuestas, monitoreo constante por parte de la dependencia responsable del manejo de las PQRSD, se generan informes semanales a cada Secretaría a través de correo electrónico relacionando las peticiones vencidas y próximas a vencer; igualmente, previo al envío del informe se recuerda a mitad de semana los requerimientos próximos a vencer, se generan las alertas preventivas por parte del Departamento de Evaluación y control en el Concejo de Gobierno y a través del grupo del WhatsApp.

## DERECHOS DE PETICIÓN RECEPCIONADOS A TRAVÉS DEL ARCHIVO MUNICIPAL

Una vez consultada la información en el archivo central sobre los derechos de petición recepcionados a través de la ventanilla única durante el segundo semestre de 2021 y segundo semestre del 2022 se encontró lo siguiente:

DERECHOS DE PETICIÓN	SEMESTRE II-2022	SEMESTRE II-2021	DIFERENCIA	VARIACIÓN
TOTAL DOCUMENTOS OPORTUNOS	694	259	435	↑
TOTAL DOCUMENTOS INOPORTUNOS	331	13	318	↑
TOTAL DOCUMENTOS VENCIDOS NO RESPONDIDOS	0	1	1	↓
VIGENTES	36	29	7	
TOTAL DOCUMENTOS RECIBIDOS	1061	302	759	↑



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



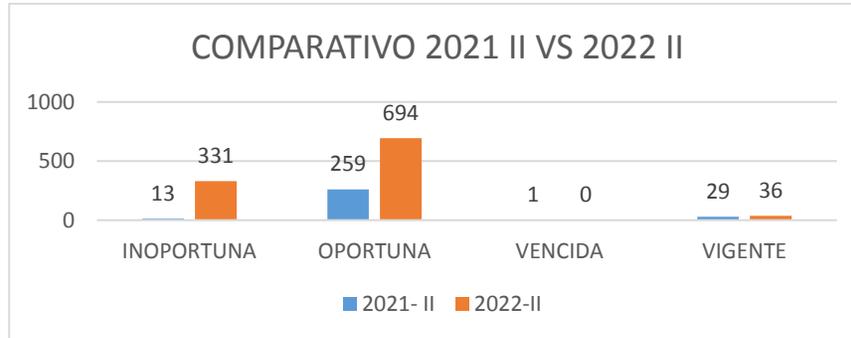
La Ceja del Tambo



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

AÑO	INOPORTUNA	OPORTUNA	VENCIDA	VIGENTE	TOTAL
2021- II	13	259	1	29	302
2022-II	331	694	0	36	1061



### 1. Aspectos generadores de PQRSD segundo semestre del 2021 y segundo semestre del 2022

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

- **Atención y Servicios a la comunidad:** En el segundo semestre del año 2021 la atención y servicios a la comunidad arrojó un resultado de **132** atenciones, mientras que para el segundo semestre del 2022 la atención fue de **532**, lo que evidencia un aumento de **400** servicios de atención a la comunidad más que el semestre anterior, concluyendo que la comunidad para la vigencia 2022 se interesó por los servicios que presta la administración municipal teniendo en cuenta que se reactivó todo después de pandemia.
- **Requerimientos de la comunidad:** En el segundo semestre del año 2021 los requerimientos atendidos por parte de la administración municipal fueron **400** mientras que para el segundo semestre del 2022 fue de **45** requerimientos con una diferencia de 355 de un periodo a otro disminuyendo de manera significativa este tipo de solicitud por parte de la comunidad.

HECHO GENERADOR (CAUSA)	SUBTOTAL SEMESTRE II 2021	SUBTOTAL SEMESTRE II 2022
Seguridad	0	0
<b>Atención y servicios a la comunidad</b>	132	532
Acato y cumplimiento de las leyes: establecimientos públicos	0	20
Acato y cumplimiento de las leyes: urbanismo y construcción	1	0



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
 ✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto:controlinterno@laceja-antioquia.gov.co)  
 📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



La Ceja del Tambo

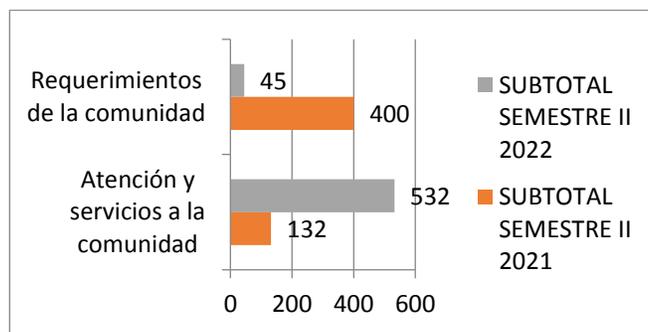


**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

Mantenimiento de parques, vías y zonas verdes	0	0
Convivencia ciudadana: tolerancia	0	18
Prestación servicios de salud	0	0
Ayuda y subsidios	0	5
Medio ambiente	0	0
Deporte y recreación	0	0
<b>Requerimientos de la comunidad</b>	<b>400</b>	<b>45</b>
Felicitación	2	10
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>535</b>	<b>630</b>

### ASPECTOS GENERADORES MÁS REPRESENTATIVOS



### Análisis de hechos y causa generadora en la atención realizada en el segundo semestre del 2022

HECHO GENERADOR (CAUSA)	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	SUBTOTAL SEMESTRE II	%
Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0%
Atención y servicios a la comunidad	57	117	140	53	85	80	532	84%
Acato y cumplimiento normativo	6	2	0	9	2	1	20	3%
Convivencia ciudadana: tolerancia	2	1	1	4	5	5	18	3%
Ayudas y subsidios	1	1	0	0	0	3	5	1%
Requerimientos de la comunidad	14	3	0	24	1	3	45	7%



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
 ✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto:controlinterno@laceja-antioquia.gov.co)  
 📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial



La Ceja del Tambo

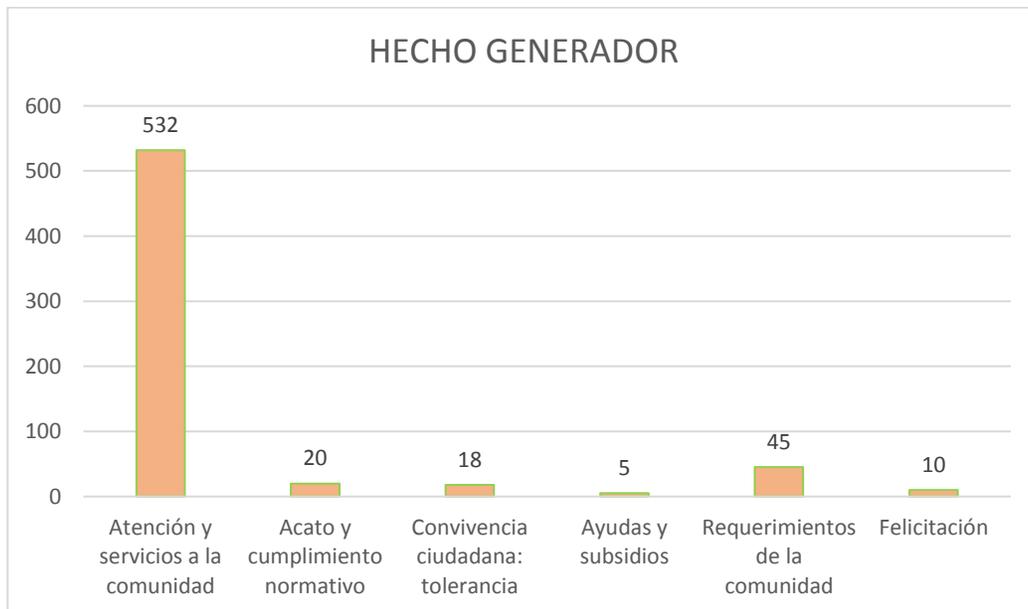


**LA CEJA NUESTRO COMPROMISO**  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

Felicitación	2	2	3	1	1	1	10	2%
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>126</b>	<b>144</b>	<b>91</b>	<b>94</b>	<b>93</b>	<b>630</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>13%</b>	<b>20%</b>	<b>23%</b>	<b>14%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>100%</b>	

HECHO GENERADOR (CAUSA)	SUBTOTAL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022
Atención y servicios a la comunidad	532
Acato y cumplimiento normativo	20
Convivencia ciudadana: tolerancia	18
Ayudas y subsidios	5
Requerimientos de la comunidad	45
Felicitación	10
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>

### COMPORTAMIENTO INDICADOR SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
 ✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto: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. Aplicación de la encuesta de satisfacción de los usuarios segundo semestre del 2022

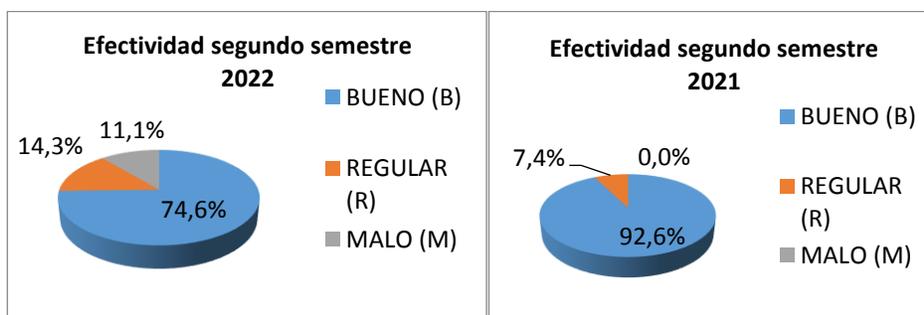
Para el segundo semestre de 2022, de las PQRSD se recibieron 630, de las cuales se saca una una muestra del 10% corresponde a 63 PQRSD para encuestar a usuarios que utilizaron los diferentes canales para formular sus PQRSD, se realizaron por llamada telefónica, donde el resultado que se arrojado fue 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:

¿En general como le pareció la atención?

### Efectividad en la respuesta a la atención

Opciones	Respuestas segundo semestre del 2021	Respuestas segundo semestre del 2022	Porcentajes segundo semestre del 2022	Porcentaje segundo semestre del 2021
BUENO (B)	50	47	74,6%	92,6%
REGULAR (R)	4	9	14,3%	7,4%
MALO (M)	0	7	11,1%	0,0%
Total	54	63	100,0%	100,0%



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



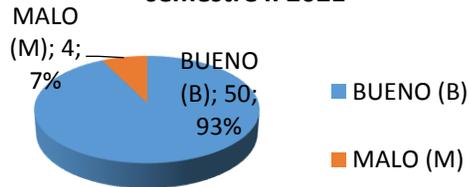
**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

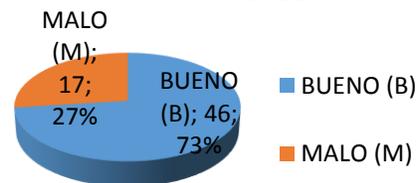
**Se resolvió el requerimiento**

Opciones	Respuestas segundo semestre del 2021	Respuestas segundo semestre del 2022	Porcentaje segundo semestre del 2021	Porcentaje segundo semestre del 2022
BUENO (B)	50	46	93%	73%
MALO (M)	4	17	7%	27%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Se resolvió el requerimiento semestre II 2021**



**Se resolvió el requerimiento semestre II 2022**



**En general como le pareció la atención**

Opciones	Respuestas segundo semestre del 2021	Respuestas segundo semestre del 2022	Porcentaje segundo semestre del 2021	Porcentaje segundo semestre del 2022
Excelente (E)	24	24	44,4%	38,1%
BUENO (B)	26	23	48,1%	36,5%
REGULAR (R)	4	11	7,4%	17,5%
MALO (M)	0	5	0,0%	7,9%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>63</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



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



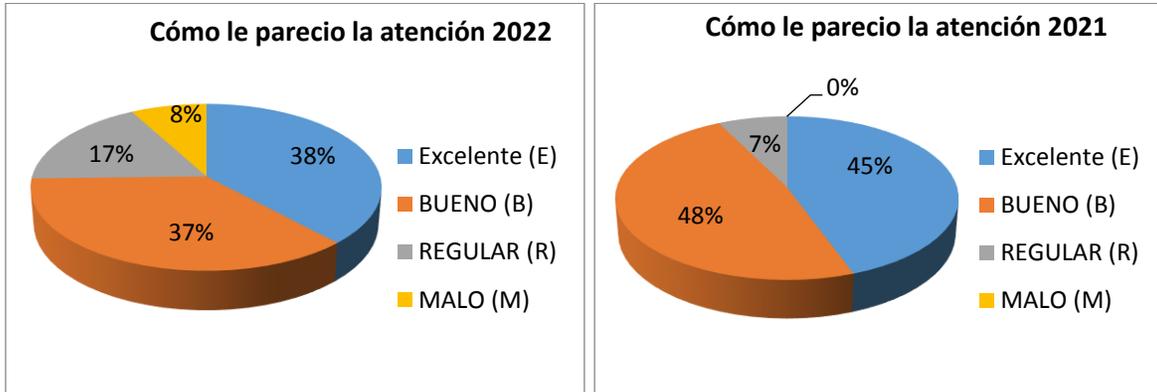
La Ceja del Tambo



# LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

## ¿Cómo le pareció la atención?



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE ATENCIÓN A PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2022													
1. DEPENDENCIA A LA CUAL SE DIRIGE LA PQRSDF	No. De encuestados	2. TIPO	No.	3. Efectividad en la respuesta a la atención	No.	4. ¿Se resolvió el requerimiento?	No.	5. ¿Qué circunstancia generó dicha PQRSF ?	No.	6. ¿En general como le pareció la atención?	No.		
ALCALDIA	6	PETICION	25	BUENA	47	SI	46	Desinformación	2	EXCELENTE	24		
PLANEACION	9	QUEJA	8	REGULAR	9	NO	17	Mala Atención	5	BUENA	23		
HACIENDA	21	RECLAMO	4	MALA	7	TOTAL	63	Incumplimiento	2	REGULAR	11		
MOVILIDAD	16	SOLICITUD	25	TOTAL	63	DE LAS 17 PERSONAS QUE RESPONDIERON NO, EN 6 NO HUBO RESPUESTA Y LAS DEMAS SE CONSIDERAN		Otro	41	MALA	5		
COMUNICACIONES	1	DENUNCIA	0					No responde	13	TOTAL	63		
CONCEJO	1	FELICITACIÓN	1										
GOBIERNO	4	TOTAL	63										
INFRAESTRUCTURA	2												
SALUD	1												
VIVIENDA	1												
DAGSA	1												
TOTAL	63												



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

### **Observaciones presentadas en la encuesta de satisfacción del segundo semestre del 2021**

De las respuestas presentadas por el grupo encuestado, en la opción Mala se encuentran las siguientes observaciones:

- No le respondieron el requerimiento.
- Hubo que desplazarse hasta la Administración Municipal.
- No dan solución
- No fueron oportunos con el requerimiento

### **Observaciones presentadas en la encuesta de satisfacción del segundo semestre del 2022**

De las 17 respuestas presentadas por el grupo encuestado, en la opción Mala se encuentran 6 con las siguientes observaciones:

- No le respondieron el requerimiento.
- Se consideran insatisfechos con la respuesta.

### **OBSERVACIONES GENERAL**

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 Administrativo General y de Servicios Administrativos, 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 en la 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



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto: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

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 Líder del Programa en la oficina de calidad adscrita Departamento de Administrativo General y de Servicios Administrativos y un funcionario asistencial y con la responsable del procedimiento de Atención a las PQRSD, quien vive atento 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.
5. Para el caso de las PQRSD se tiene un funcionario 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 responsable del seguimiento de las PQRSD (sistema de calidad) donde se hace el registro en el formato de las PQRSD sobre las respuestas dadas a cada petición, queja o reclamo, en algunas ocasiones no se tienen datos certeros porque aparecen en el archivo donde se registran como pendientes e inoportunas y ya se han respondido.
6. Frente a la situación anterior, desde el Departamento de Administrativo General y de Servicios Administrativos se hace el respectivo requerimiento, donde se requiere nuevamente a los responsables copia de dichas respuestas ya que se ha evidenciado que dan respuesta sin enviar a la copia a la oficina de calidad para hacer la respectiva trazabilidad.

## RECOMENDACIONES Y SEGUIMIENTO A LAS DEJADAS EN LOS INFORMES ANTERIORES

1. 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 PQRSD 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. **Permanente y continúa vigente.**



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto: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. En la política de atención al ciudadano 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. Es importante continuar con el seguimiento y puesta en marcha de este proceso.

❖ **Departamento de Evaluación y Control:** Recomendación que continúa pendiente por parte de la Oficina de Talento Humano.

3. Se debe continuar brindando 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 la implementación de la política de atención al ciudadano, con el fin de brindar mejor información y evitar y desinformación en las oficinas de la administración municipal. **Continúa pendiente**

4. Continuar con el seguimiento constante a la oportunidad de respuesta a las PQRSD y derechos de petición y generar reportes por correo electrónico y otros medios dirigidos a los jefes Inmediatos de los responsables de dar respuesta, sobre la atención de estos. **Permanente y continúa vigente.**

5. Remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario los incumplimientos frente a las respuestas oportunas de las PQRSD y derechos de petición y hacer seguimientos a los procesos disciplinarios que se produzcan con ocasión a la inoportunidad o falta de respuesta. **Permanente y continúa vigente.**

6. Igualmente, el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 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. **Permanente y continúa vigente**

7. Socializar el presente informe en Consejo de Gobierno para que se tomen las medidas respectivas frente al cumplimiento de respuesta a las PQRSD y a los derechos de petición y tomar decisiones de tipo gerencial frente a este asunto. **Permanente y continúa vigente.**

❖ **Departamento de Evaluación y Control:** Se socializó el informe a través del comité institucional de control interno donde interviene el nivel Directivo y se deja como recomendación para su revisión y posterior cumplimiento de las recomendaciones.



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto: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



Antioquia, Colombia

8. Dar cumplimiento a lo establecido en la Norma en el momento de remitir las PQRSD a otras dependencias por competencia.

- ❖ **Departamento de Evaluación y Control:** Se socializó el informe a través del comité institucional de control interno donde interviene el nivel Directivo y se deja como recomendación para su revisión y posterior cumplimiento de las recomendaciones

**LEOPOLDO BOTERO ALZATE**

Director

Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión



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](http://www.laceja-antioquia.gov.co)  
 ✉ [controlinterno@laceja-antioquia.gov.co](mailto:controlinterno@laceja-antioquia.gov.co)  
 📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial

