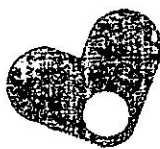




La Ceja del Tambo



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

INFORME SEMESTRAL PQRSDF

(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades)

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

**SEMESTRE I
ENERO A JUNIO**

LEOPOLDO BOTERO ALZATE

Director

Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

MUNICIPIO DE LA CEJA DEL TAMBO, ANTIOQUIA

Julio de 2023



SC 4212-1

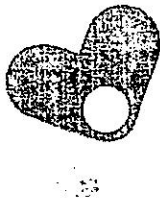


© Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 01 8000 42 3030 / ☎ 5 53 14 14 ext 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📍 Código postal - 055010 // Casa consistorial

IMPRESO EN LA CEJA DEL TAMBO, ANTIOQUIA, COLOMBIA



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), denuncias (D) y felicitaciones (F) -PQRSDF- recibidas en el Municipio de La Ceja, durante el período comprendido entre los meses de enero y junio de 2023. 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 PQRSDF, 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 PQRSDF 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, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, 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 2023.

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.



SC 4212-1

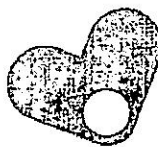


📍 Carrera 20 19-78. La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 01 8000 42 3030 / 4) 553 1414 ext. 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial

IMPRESO EN LA CEJA - ANTIQUIA - COLOMBIA



La Ceja del Tambo



LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

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.

III. ALCANCE DEL INFORME

El alcance se definió para las PQRSDF y los derechos de petición, recibidos en la Entidad, del 1 de enero al 30 de junio del año 2023.

IV. INFORME PORMENORIZADO

1. Clasificación PQRSDF recibidas

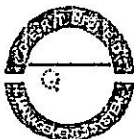
PQRSDF SEMESTRE I 2022 VS SEMESTRE I 2023

Mes	TIPO PQRSDF 2023-1							TOTAL	%
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Solicitud	Felicitación		
Enero	16	4	0	0	2	104	2	128	14%
Febrero	20	10	1	0	0	111	1	143	16%
Marzo	37	6	0	0	0	116	1	160	18%
Abril	25	2	0	0	0	91	1	119	13%
Mayo	49	6	0	2	1	125	3	186	21%
Junio	74	9	0	0	0	67	6	156	17%
SUBTOTAL SEMESTRE I	221	37	1	2	3	614	14	892	100%
Porcentaje %	25%	4%	0%	0%	0%	69%	2%	100%	

Mes	TIPO PQRSDF 2022-1							TOTAL	%
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Solicitud	Felicitación		
Enero	39	15	1	0	0	18	2	78	21%
Febrero	17	10	0	0	0	34	2	70	19%
Marzo	26	7	0	1	0	26	0	59	16%
Abril	7	3	1	0	1	30	0	40	11%
Mayo	5	7	6	0	0	56	0	70	19%
Junio	14	14	1	2	0	26	1	60	16%
SUBTOTAL SEMESTRE I	108	56	9	3	1	190	5	377	100%
Porcentaje %	29%	15%	2%	1%	0%	50%	1%	100%	



SC 4212-1

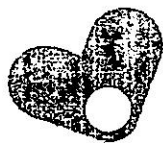


📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 018000423030 / 4) 5531414 ext 0986 - 0984 - 1102
 🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
 ✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
 📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial

<https://www.laceja-antioquia.gov.co>

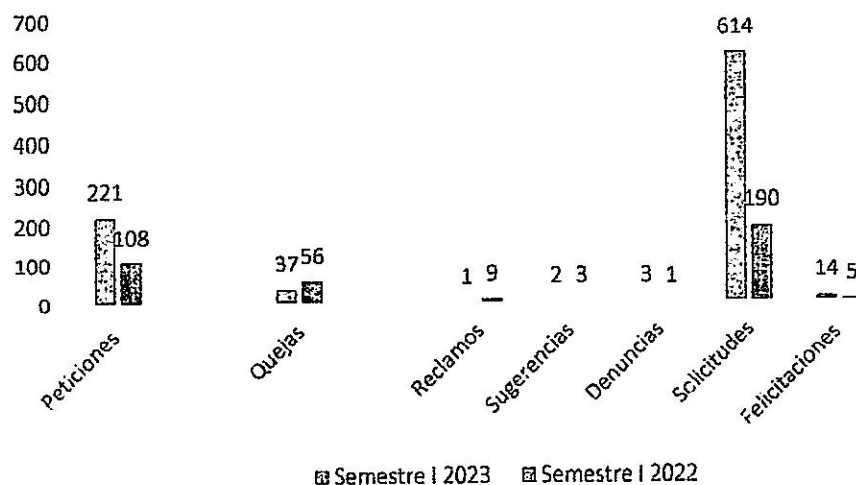


La Ceja del Tambo



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

COMPARATIVO 2022 - 2023 PQRSDF



Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades:

El total de PQRSDF recibidas durante el primer semestre de 2022 fue de 377, las cuales comparadas con las del primer semestre de 2023 fue de 892, lo que evidencia un incremento 515 PQRSDF para un porcentaje de diferencia del 137%. Siendo el hecho generado más significativo la atención y servicios a la comunidad.

Peticiones:

Analizando por cada tipo tenemos que las peticiones pasaron en el primer semestre de 2022 de 108 a 221 en el mismo período de 2023, evidenciando en esta una variación importante de 113 peticiones.

Quejas:

Las quejas presentadas en el primer semestre del 2022 fueron de 56 y en el primer semestre del 2023 disminuyeron a 37 con una diferencia de 19 quejas de una vigencia a otra.

Reclamos:

En cuanto a los reclamos en el primer semestre del 2022 se había presentado 9, en el primer semestre del 2023 solo fue de 1 lo que nos muestra una disminución de 8 reclamos siendo un resultado significativo.



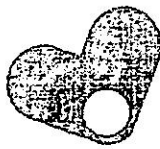
SC 4212-1



© Carrera 20 19-78 La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 018000423030 / 415531414 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

Sugerencias:

En sentido las sugerencias son manifestaciones de interés que la comunidad expresa a la administración municipal frente al tema de la prestación de los servicios, en el primer semestre del 2022 se presentaron 3 frente a la mejora en la prestación del servicio, y para el primer semestre del 2023 se presentaron 2.

Denuncias:

Con respecto al tema de denuncias en el primer semestre del 2022 las denuncias solo se presentó (1) una, caso diferente para el primer semestre del 2023 donde se han presentado 3, esta tipo de denuncia fue puesta en manos de la Secretaria de Gobierno y Derechos Humanos para que desde allí se lleven los controles en seguridad y orden público.

Solicitudes:

Durante el primer semestre del 2022 las solicitudes fueron de 190 mientras que para el mismo periodo en el 2023 se presentaron 614 lo que nos muestra uno de los datos más relevantes para este semestre 2023 con una diferencia de 424, es importante mencionar que estas son redireccionadas para dar el trámite correspondiente y cumplir con los términos que establece la Ley.

Felicitaciones:

Por otro lado el tema de las felicitaciones se presentaron en el primer semestre del 2022 5 y en el primer semestre del 2023 14, es un crecimiento positivo, ya que muestra la calidad humana y profesional de los servidores por quienes son atendidos nuestros ciudadanos.

COMPARATIVO PORCENTUAL EN TIPOS DE PQRSDF

TIPO	2022-1	2023-1	TOTAL	PORCENTAJE 2022-1	PORCENTAJE 2023-1
Petición	108	221	329	33%	67%
Queja	56	37	93	60%	40%
Reclamo	9	1	10	90%	10%
Sugerencia	3	2	5	60%	40%
Solicitud	190	614	804	24%	76%
Denuncia	1	3	4	25%	75%
Felicitación	5	14	19	26%	74%



SC 4212-1

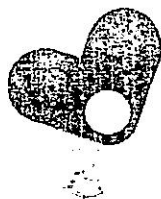


© Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 01 8000 42 3030 / (4) 553 14 14 ext 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquiagov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquiagov.co
📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial

Proyecto de Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública



La Ceja del Tambo



LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

Se evidencia en la tabla un comportamiento de tendencia al incremento en la gran mayoría de los tipos relacionados siendo el más significativo las solicitudes.

2. Medios de Recepción.

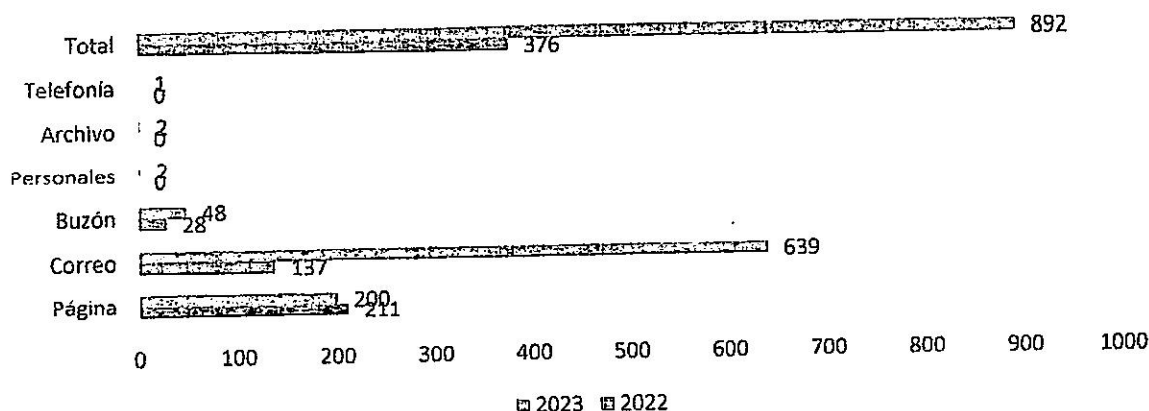
MEDIO DE RECEPCIÓN						
Página	Correo	Buzón	Personales	Archivo	Telefonía	Total
2022						
211	137	28	0	0	0	376
56%	36%	7%	0%	0%	0%	100%
2023						
200	639	48	2	2	1	892
22%	72%	5%	0%	0%	0%	100%

Los medios preferidos por la ciudadanía para presentar sus PQRSDF, son: el correo con un 72%, la página Web 22%, y el buzón de sugerencias con un 5%, incremento que se nota más con el uso del correo electrónico

Frente al caso de los buzones de sugerencia estos fueron utilizados por los ciudadanos en el primer semestre 2022-1 con un total de 28% y en el primer semestre 2023-1 fue de 48 siendo más utilizado para este semestre.

Es importante fortalecer la utilización de estos medios a nivel interno puesto que facilita un gobierno cercano con la comunidad en la orientación, promoción y participación, mejorando la prestación de servicios por parte de la entidad.

MEDIO DE RECEPCIÓN



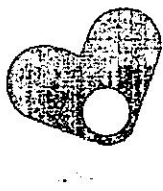
SC 4212-1



© Carrera 20 19-78 La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 018000 42 3030 / ☎ 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

Se resalta la importancia que ha tenido la plataforma de las PQRSDF 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 PQRSDF que la ciudadanía formula a las diferentes dependencias de la administración municipal.

1. Oportunidad en la atención a las PQRSDF.

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

2022

OPORTUNIDAD 2022-1					%
Mes	No Cumple	Cumple	Próximos a vencer	Total	Cumple
Enero	5	60	13	78	77%
Febrero	12	54	4	70	68%
Marzo	19	29	11	59	72%
Abril	4	26	10	40	90%
Mayo	20	38	12	70	93%
Junio	20	26	14	60	95%
SUBTOTAL	80	233	64	377	79%

2023

Oportunidad 2023 -1					%
Mes	No Cumple	Cumple	Próximos a vencer	Total	Cumple
Enero	7	121	0	128	95%
Febrero	29	114	0	143	80%
Marzo	19	141	0	160	88%
Abril	11	106	0	117	91%
Mayo	18	156	0	174	90%
Junio	18	135	17	170	88%
SUBTOTAL	102	773	17	892	88%



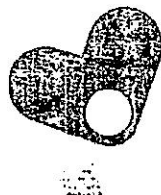
SC 4212-1



📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 018000 42 3030 / ☎ 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

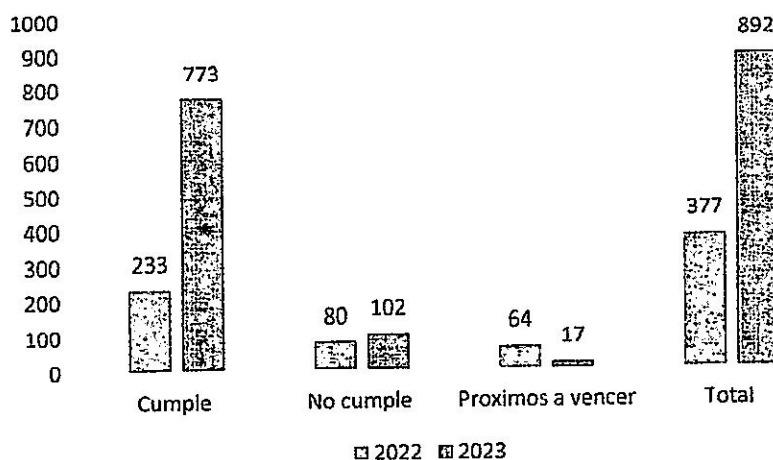
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

Al realizar el comparativo entre los mismos periodos del año 2022 Vs el 2023 se evidencia que el criterio de cumple aplica para todos los meses excepto para el mes de febrero en la vigencia 2023 mientras que en la vigencia 2022 se encontraban los meses de enero, febrero y marzo por debajo de la meta que corresponde al 85% teniendo en cuenta que el total de las oportunidades también aumento de 377 en el 2022 a 892 en el 2023 donde la oportunidad de respuesta paso de 79% en el 2022 al 88% en el año 2023.

La Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, expedida por el Congreso de la Republica, derogo los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por lo tanto los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015., deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y cumplir con los términos que establezca la Ley, evitando incumplimientos que generen reprocesos y sanciones a la Administración Municipal.

OPORTUNIDAD PRIMER SEMESTRE 2022- VS PRIMER SEMESTRE 2023-

Título del gráfico



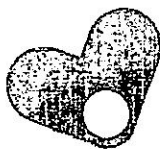
SC 4212-1



© 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

Variación del indicador

OPORTUNIDAD	2022-1	2023-1	PORCENTAJE 2022-1	PORCENTAJE 2023-1	
Cumple	297	790	79%	88%	
No cumple	80	102	21%	12%	
Total	377	892	100%	100%	

En el 2023 se tiene para el primer semestre de la vigencia un cumplimiento del 88% cumpliendo con la meta establecida en el indicador programado en la entidad que corresponde al 88%, en comparación con el primer semestre de la vigencia 2022 que corresponde al 79% se logra un incremento del 9%.

Cabe resaltar que es un indicador que se debe cumplir al 100% según lo establecido en la Ley 1755 del 2015.

Aspectos generadores de PQRSDF.

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

- **Atención y Servicios a la comunidad (98%):** Frente a este ítem se tiene un incremento frente al semestre I de 2022 que presentó 351 mientras que en el 2023 se presentaron 870 y se refiere a la atención de trámites 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.

HECHO GENERADOR (CAUSA)	SUBTOTAL SEMESTRE I 2022	SUBTOTAL SEMESTRE I 2023
Seguridad	0	7
Atención y servicios a la comunidad	351	870
Acato y cumplimiento de las leyes: establecimientos públicos	16	5
Acato y cumplimiento de las leyes: urbanismo y construcción	0	0



SC 4212-1

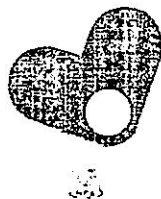


© Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 01 8000 42 3030 / ☎ 5531414 ext 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial

IMPRESO EN EL MUNICIPIO DE LA CEJA, DEPARTAMENTO DE ANTOQUIA



La Ceja del Tambo



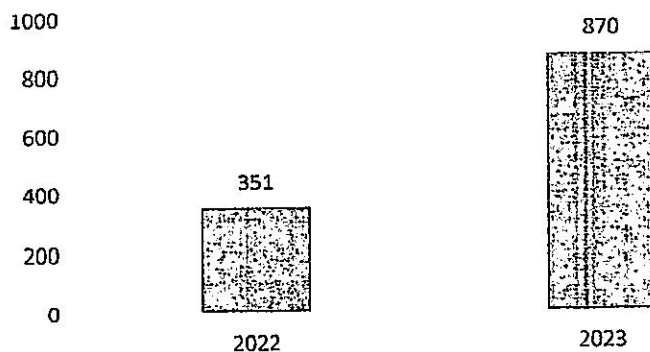
LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

Mantenimiento de parques, vías y zonas verdes	0	1
Convivencia ciudadana: tolerancia	9	1
Prestación servicios de salud	1	0
Ayuda y subsidios	0	0
Medio ambiente	0	4
Deporte y recreación	0	4
Requerimientos de la comunidad	0	0
Felicitación	0	0
Otros	0	0
TOTAL	377	892

ASPECTO GENERADOR MÁS REPRESENTATIVO

Atencion y servicio a la comunidad



Satisfacción de los usuarios

Para el primer semestre de 2023, de las PQRSDF recibidas se sacó una muestra (del 9%) corresponde a 80 PQRSDF para encuestar a usuarios que utilizaron los diferentes canales para formular sus PQRSDF, se realizaron por llamada telefónica y medio virtual (QR), 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:



SC 4212-1

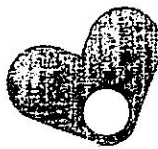


📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 018000 42 3030 / ☎ 5531414 ext 0986 - 0984 - 1102
 🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
 ✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
 📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial

Elaborado por: [Nombre] / Fecha: [Fecha] / Versión: [Versión]



La Ceja del Tambo

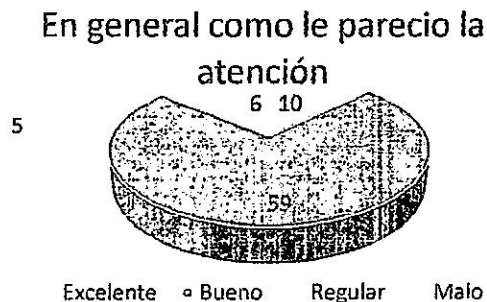


LA CEJA NUESTRO COMPROMISO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

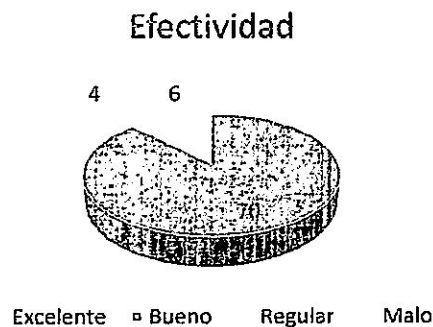
Como resultado de cada una de las preguntas realizadas a los usuarios se obtuvo lo siguiente:

¿En general como le pareció la atención?



En general como le pareció la atención		
Opciones	Respuesta	Porcentaje
Excelente	10	12,5%
Bueno	59	73,75%
Regular	5	6,25%
Malo	6	7,5%
Total	80	100%

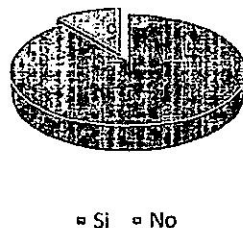
¿Efectividad en la respuesta a la atención?



Efectividad en la respuesta a la atención		
Opciones	Respuesta	Porcentaje
Excelente	0	0
Bueno	70	87,5%
Regular	4	5%
Malo	6	7,5%
Total	80	100%

¿Se resolvió el requerimiento?

Se resolvió el requerimiento



Se resolvió el requerimiento		
Opciones	Respuesta	Porcentaje
Si	71	88,75%
No	9	11,25%
Total	80	100%



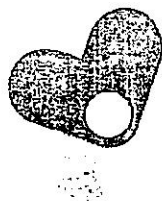
SC 4212-1



© Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 01 8000 42 3030 / ☎ 553 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

Frente a las tres preguntas referenciadas podemos decir lo siguiente:

En general como le pareció la atención? Se evidencia en los resultados entregados por el Sistema de calidad una vez se aplica la encuesta que para el 86.25% de los ciudadanos encuestados la atención es adecuada sin embargo tenemos un 13.75% de los encuestados para quienes la atención no fue la esperada, por lo anterior es importante realizar un mayor análisis frente a los ciudadanos que manifiestan insatisfacción frente a la atención brindada.

¿Efectividad en la respuesta a la atención? Se evidencia en los resultados entregados por el Sistema de calidad una vez se aplica la encuesta que para el 87.5% de los ciudadanos encuestados la efectividad en la respuesta fue positiva, sin embargo tenemos un 8% de los encuestados para quienes la efectividad en la respuesta no fue la esperada, por lo anterior es importante realizar un mayor análisis frente a los ciudadanos que manifiestan insatisfacción frente a la efectividad en la respuesta.

¿Se resolvió el requerimiento? Se evidencia en los resultados entregados por el Sistema de calidad una vez se aplica la encuesta que para el 88.75% de los ciudadanos encuestados se resolvió el requerimiento, sin embargo tenemos un 11.25% de los encuestados para quienes el requerimiento no fue resuelto, y al indagar el NO también es considerado una respuesta que no siempre va a ser del agrado del ciudadano, pero que la entidad si está cumpliendo con la atención a su requerimiento.

RESULTADO DE OPORTUNIDAD

OPORTUNIDAD 2022-1			
TOTAL PQRSDF	TOTAL CERRADAS	TOTAL OPORTUNAS	OPORTUNIDAD (%)
377	362	297	82%

OPORTUNIDAD 2023-1			
TOTAL PQRSDF	TOTAL CERRADAS	TOTAL OPORTUNAS	OPORTUNIDAD (%)
892	843	775	92%

Indicador primer semestre 2023-1

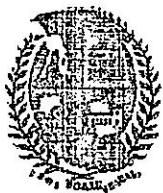
De las 892 recibidas se cerraron 843 y de estas 775 fueron oportunas, equivalente a una oportunidad del 92%, lo que representa una mayor oportunidad en la respuesta a las PQRSDF ya que comparado con el mismo periodo de la vigencia 2022 es decir del 82%



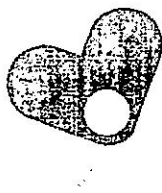
SC 4212-1



© Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 018000423030 / ☎ 5531414 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

éste presentó un incremento del 10%. Lo que significa que durante la actual vigencia se ha generado más conciencia a los responsables frente a la respuesta oportuna.

DERECHOS DE PETICIÓN

Una vez consultada la información en el archivo central sobre los derechos de petición radicados en el archivo a través de la ventanilla única durante el primer semestre de 2023 se encontró lo siguiente:

DEPENDENCIA	INOPORTUNA	OPORTUNA	VENCIDA	VIGENTE	TOTAL
EJECUCIONES	0	4	0	0	4
MOVILIDAD	32	189	0	11	232
GOBIERNO	26	41	0	15	82
INFRAESTRUCTURA	33	58	0	8	99
MEDIO AMBIENTE	15	1	0	0	16
ALCALDÍA	11	11	0	0	22
UAI	1	0	0	0	1
FINANCIERA	2	0	0	0	2
VIVIENDA	8	2	0	0	10
COMGER	0	1	0	1	2
INSPECCIÓN	7	26	0	0	33
EAP	58	233	0	35	326
DAGSA	1	1	0	0	2
CATASTRO	0	8	0	0	8
PREDIAL	0	3	0	1	4
VICTIMAS	0	4	0	0	4
IMPUESTOS	23	22	0	2	47
PLANEACIÓN	102	89	0	35	226
CENTRO DÍA	1	0	0	0	1
PROTECCIÓN	3	6	0	0	9
GESTIÓN HUMANA	0	7	0	0	7
HACIENDA	1	0	0	0	1
DES. ECONÓMICO	4	0	0	0	4
CULTURA	5	0	0	0	5
EDUCACION	2	0	0	0	2
COMISARIA	5	0	0	0	5
	340	706	0	108	1154



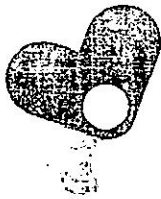
SC 4212-1



© Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 01 8000 42 3030 / ☎ 553 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

En el primer semestre del año 2023, ingresaron un total de 1.154 peticiones y solicitudes de información a la entidad recepcionadas por el Archivo Central.

La dependencia con mayor cantidad de solicitudes recibidas fue Establecimientos abiertos al público (EAP) con 326 solicitudes, seguida de movilidad con 232 y planeación con 226.

Frente a la inoportunidad se puede evidenciar que la Secretaria de Planeación presentó 102 solicitudes respondidas fuera de los términos, seguida de EAP con 58 y la Secretaria de Infraestructura con 33.

DERECHOS DE PETICIÓN	SEMESTRE I-2022	SEMESTRE I-2023
RECIBIDOS	180	1154
RESPONDIDOS OPORTUNAMENTE	111	706
RESPONDIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE	20	340
NO RESPONDIDOS Y SE ENCUENTRAN DENTRO DEL TERMINO	14	108
NO ATENDIDOS	35	0

Del total de derechos de petición recibidos que fueron 1154 en el primer semestre de 2023 se respondieron **oportunamente** sólo 706, 340 se respondieron en forma **inoportuna** y 108 **no han sido respondidos** pero se encuentran dentro del tiempo establecido de respuesta.

Se evidencia una alta recepción de derechos de petición en la vigencia 2023 comparado con la vigencia 2022 ya que al indagar en el archivo central para la vigencia 2022 no se realizaba un estricto control de los ingresos, diferente a lo que están realizando en la vigencia 2023 de acuerdo a las alertas y acompañamiento realizado por parte del Departamento General y Evaluación y Control. Adicionalmente tener claridad que no se relacionaban las solicitudes realizadas a EAP y ya para esta vigencia se han tenido en cuenta.



SC 4212-1

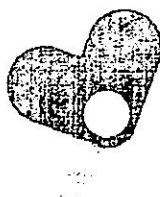


📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 018000 42 3030 / ☎ 5531414 ext 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial

Este documento es propiedad de la Secretaría de Planeación y Control de la Gestión. No debe ser distribuido fuera de la entidad.



La Ceja del Tambo



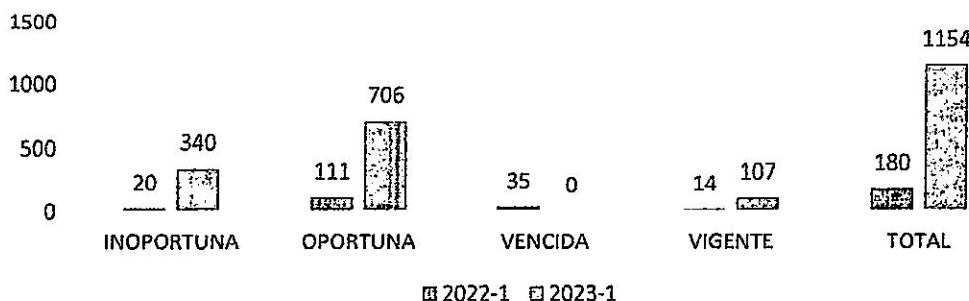
**LA CEJA NUESTRO
COMPROMISO**
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN

Realizando una comparación con igual período de 2022-2023 se encuentra lo siguiente:

COMPARATIVO 2022-1 VS 2023-1

AÑO	INOPORTUNA	OPORTUNA	VENCIDA	VIGENTE	TOTAL
2022-1	20	111	35	14	180
2023-1	340	706	0	107	1154

COMPARATIVO 2022 VS 2023-



Para el cierre de este informe no se presentan peticiones y solicitudes vencidas, se evidencia una disminución significativa en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2022 ya que pasamos de 34 peticiones y solicitudes vencidas a no presentarse ninguna en este semestre 1 del 2023. Lo que refleja el buen ejercicio realizado en equipo entre el área de archivo, calidad, Departamento General y Evaluación y Control.

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 PQRSDF se puede concluir que ha mejorado para el año 2023 frente a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones, sin embargo



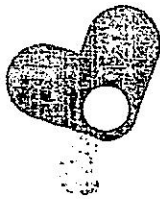
SC 4212-1



© Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 018000423030 / ☎ 5531414 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

para este semestre evaluado se logra superar la meta del 85% de oportunidad, haciendo la aclaración que por Ley siempre se debe cumplir al 100%.

Para los derechos de petición se tiene una oportunidad en el primer semestre del 64% quedando por debajo de la meta del indicador y se deben definir estrategias para lograr el cumplimiento de dicho indicador

3. Se han tomado medidas administrativas para garantizar la atención oportuna tanto a los derechos de petición como a las PQRSDF dentro de las que se encuentran: a) La administración cuenta con el procedimiento de Atención a las PQRSDF 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 PQRSDF y derechos de petición en el nivel directivo, además se designó un funcionario del nivel asistencial, técnico u operativo para apoyo del nivel directivo.
4. Se cuenta en la oficina del Sistema de Calidad con el responsable del procedimiento de Atención a las PQRSDF, quien vive atento a la recepción, traslado y control de las respuestas, de igual manera se cuenta con la ventanilla de atención al ciudadano en el archivo central donde se recepcionan y se da trámite a los derechos de petición y que con la perseverancia y generación de alertas a través de los correos electrónicos se ha logrado mejorar en el cumplimiento al indicador que no se venía cumpliendo en años anteriores; en el primer semestre del 2023 se cumplió al 88% con relación al 2022 donde arrojó un resultado del 79%, sin embargo cabe resaltar que es un cumplimiento de Ley y deberíamos estar en el 100% y con relación a los derechos de petición se cumplió en un 64% en comparación con el periodo anterior que fue del 86%. Adicionalmente resaltar el trabajo en equipo realizado por el Departamento General y Evaluación y Control con la generación de alertas y control frente a la respuesta oportuna.
5. Para el caso de las PQRSDF y derechos de petición se tiene los responsables en la administración sistema de calidad y archivo quienes constantemente recuerdan a todos los responsables sobre lo que se encuentra pendiente de dar respuesta, además se informa que estas se deben responder al usuario y enviar copia a la oficina de calidad y archivo con el fin de poder dar cierre en los respectivos archivos donde se maneja la información, toda vez que en ocasiones envían respuesta al ciudadano sin copia a estas dependencias por lo tanto se sigue generando alertas sobre lo que ya está respondido.



SC 4212-1

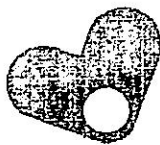


📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890901207-5
☎ 01 8000 42 3030 / ☎ 553 1414 ext 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial

MINISTERIO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO



La Ceja del Tambo



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

RECOMENDACIONES Y SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES 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 PQRS 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.**
2. En la política de atención al ciudadano se estableció la implementación de la ventanilla única de atención al ciudadano la cual aún se encuentra pendiente debido a que no se cuenta con una sede donde estén centralizadas todas las dependencias de la Administración por el momento en dos sedes (casa consistorial y casa de justicia) 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.

Departamento de Evaluación y Control: Desde la oficina de calidad se realizó socialización en cada una de las Dependencias frente a la apropiación de la Política de Atención al ciudadano durante el mes de marzo. Adicionalmente desde la Oficina de Talento Humano en cumplimiento del plan de capacitaciones se logró realizar un curso de atención al ciudadano por excelencia en los meses de abril, mayo y junio.

4. Continuar con el seguimiento constante a la oportunidad de respuesta a las PQRS 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.**



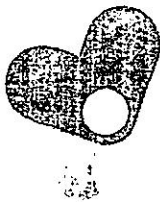
SC 4212-1



© Carrera 20 19-78. La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 01 8000 42 3030 / (4) 553 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

Departamento de Evaluación y Control: Se viene realizando el seguimiento por parte de las dos áreas y se ha logrado un aumento en el porcentaje de cumplimiento en la oportunidad tanto en las PQRSDF como en los derechos de petición. Tarea que es permanente y se trabaja de manera articulada con el Departamento General y Evaluación y Control.

5. 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.

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 puesto que no se ha dado traslado a ésta área.**

6. Socializar el presente informe en Consejo de Gobierno y CICC para que se tomen las medidas respectivas frente al cumplimiento de respuesta a las PQRSDF y a los derechos de petición y tomar acciones de tipo gerencial frente a este asunto.
Semestral

Departamento de Evaluación y Control: En el mes de enero de la actual vigencia 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. Se ha venido realizando seguimiento constante y generación de alertas frente a la respuesta oportuna encontrando mejora en el indicador de oportunidad, para el segundo semestre de la vigencia se presentará este informe en el CICC nuevamente.

7. Se reitera la responsabilidad y compromiso de la Alta Dirección frente a los derechos de petición y PQRSDF ya que su no cumplimiento acarrea sanciones al Municipio.

LEOPOLDO BOTERO ALZATE

Director

Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

Elaboró: Yisell Cardona
Revisó: Claudia Osses
Aprobó: Leopoldo Botero



SC 4212-1



© Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 018000 42 3030 / ☎ 553 1414 ext: 0986 - 0984 - 1102
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010 // Casa consistorial