

**ALCALDÍA DE LA ESTRELLA**  
**SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**  
**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y**  
**FELICITACIONES**  
**MARZO 2018**

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y marzo de 2018 (con corte al 20 del último mes). En este documento se describen el número de PQRSF allegadas al Municipio, las dependencias implicadas, la razón de la queja, el número de entradas por mes, el medio y finalmente, cuántas ya han sido respondidas de acuerdo con la normatividad vigente.

La Administración Municipal de La Estrella, tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRSF, son ellos: Línea 018000420080. Línea telefónica: 5407444. Ventanilla única presencial en el centro administrativo. En la página web [www.laestrella.gov.co](http://www.laestrella.gov.co), podrán encontrar: la ventanilla única virtual, el link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, el link Escríbale al Alcalde, Contáctenos, Participación ciudadana y Democracia en línea. Así mismo, al correo electrónico: [general@laestrella.gov.co](mailto:general@laestrella.gov.co). Todos los medios electrónicos están asociados a la Secretaría General del Municipio en donde se recopilan, envían y se lleva a cabo el seguimiento respectivo.

De las 277 PQRSF que han llegado al Municipio, 120 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales se destacan 88 relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT y 15 sobre trámites en la plataforma RUNT.

Seguidamente, 40 corresponden a la Secretaría de Gobierno ocupando el segundo puesto y desplazando a Hacienda que para diciembre de 2017 estaba en este lugar, y de estas, 36 tienen que ver con afectaciones a terceros que son tramitadas en las inspecciones.

Por su parte, 37 obtuvo la Secretaría de Hacienda, de las cuales 25 están asociadas con reclamaciones sobre los impuestos de industria y comercio y predial. En el cuarto lugar se ubica la Secretaría de Planeación con 26 y 6 de ellas se relacionan con las licencias de construcción y urbanismo y las demás con certificaciones y trámites. Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSFD se encuentra la Secretaría de Obras Públicas con 23, de las cuales, 6 son por vías públicas.

Es importante resaltar que existen otros ítems que también obtuvieron un número relevante y que va dirigido a la Administración en general y fue la solicitud de información con 56 PQRSFD, 5 para quejas sobre la calidad del servicio y 2 más para visitas de sanidad.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para este trimestre de 2018, la Secretaría de Tránsito con 120 solicitudes ocupa el primer lugar entre las dependencias a las que más se les allegan PQRSFD, con una diferencia muy amplia con la segunda que es Gobierno y que tiene 40.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue febrero con 104. En segundo lugar, enero con 102 y por último marzo con 71.
- El tipo más común es la Petición con 247, seguidamente las Quejas con 25, las felicitaciones con 4 y las solicitudes con 1.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 88.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 163.
- Se solicitará a la Secretaría General que incentive por los diversos medios que tiene la Administración Municipal, los mecanismos para que los usuarios interpongan PQRSFD, así como los requisitos que deben cumplir para tales efectos, dado que muchos ciudadanos consideran que para que el Estado de una respuesta, tiene que ser a través de un derecho de petición o una queja, cuando también existen trámites y servicios que requieren tiempos distintos y son efectivos. Esta es una campaña pedagógica necesaria, dirigida a la comunidad.

Aunque se ha solicitado en varios informes, a la fecha (marzo de 2018), la Secretaría General no ha dado a conocer la campaña de motivación a la ciudadanía frente a usar su derecho para interponer PQRSFD.

Frente a las respuestas efectivas, de las 277 PQRSFD pudo evidenciarse que 168 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 163 fueron por escrito (98.2% de efectividad) y 3 (1.8%) por correo electrónico; las demás, aún no se les ha cumplido el tiempo o los líderes no han dado a conocer en la Secretaría General dichas respuestas, y hasta tanto no lo hagan, no se les descarga de la tabla de verificación.

En tal sentido, se insta de manera permanente a todas las dependencias para que reporten a tiempo los oficios remitidos a los ciudadanos con las respuestas a las PQRSF. Cabe resaltar, que semanalmente la Secretaría General hace un recorrido por todas las oficinas e informa a los Secretarios de Despacho el comportamiento de las PQRSF y

fechas de vencimiento de las respuestas para que siempre estén atentos a cumplir con los tiempos requeridos.

Estos mismos datos se envían con copia a la oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia. A continuación, se presentan las tablas con los resultados.

### PQRSF POR MES

MES	RESULTADO	PORCENTAJE
Enero	102	36,8%
Febrero	104	37,5%
Marzo	71	25,6%
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,0%</b>

### TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	247	89,2%
Queja	25	9,0%
Reclamo	0	0,0%
Sugerencia	0	0,0%
Felicitación	4	1,4%
Solicitudes	1	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,0%</b>

### PQRSF ALLEGADAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RESULTADO	PORCENTAJE
Alcaldía	0	0,0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0	0,0%
Educación y Cultura	5	1,8%
General	0	0,0%
Gobierno	40	14,4%
Hacienda	37	13,4%
INDERE	0	0,0%
Jurídica	1	0,4%
Obras Públicas	23	8,3%
Planeación	26	9,4%
Seguridad Social y Familia	16	5,8%
Servicios Administrativos	9	3,2%
Servicios Públicos Domiciliarios	0	0,0%
Tránsito y Transporte	120	43,3%
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,0%</b>

## ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	2	1%
Acceso a vías públicas	2	1%
Afectación de usuario por un tercero	36	13%
Calidad del servicio	5	2%
Certificaciones y trámites	3	1%
Cumplimiento de normatividad	13	5%
Escenarios deportivos en la comunidad	1	0%
Espacio Público	1	0%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	6	2%
Gestión del Alcalde	2	1%
Implementos deportivos en la comunidad	0	0%
Impuesto de Industria y Comercio	11	4%
Impuesto predial	14	5%
Impuestos de tránsito	0	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	0	0%
Licencias de construcción o urbanismo	6	2%
Mejoramiento de vivienda	0	0%
Paisajismo	0	0%
Plataforma RUNT	15	5%
Plataforma SIMIT	88	32%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	0	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipio	0	0%
Protección al medio ambiente	1	0%
Resaltos	0	0%
Servicio de alcantarillado en los demás sectores	2	1%
Servicio de alcantarillado en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	0	0%
Servicio de alumbrado público	0	0%
Servicio de Protección personal y seguridad pública	0	0%
Solicitud de citas	1	0%
Solicitud de Información	56	20%
Subsidios y servicios a la comunidad	1	0%
Suministro de agua en los demás sectores	0	0%
Suministro de agua en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	0	0%
Transporte público	0	0%
Vías públicas	6	2%
Visitas de sanidad	2	1%
Zoonosis	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,0%</b>

## MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	163	98,2%
Correo Electrónico	3	1,8%
Personal	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>100,0%</b>

## ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	109	39,4%
Cerrada	168	60,6%
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100,0%</b>

## ESTADO DE VENCIMIENTO DE LAS RESPUESTAS

DEPENDENCIA	RESULTADO
Alcaldía	0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0%
Educación y Cultura	0%
General	0%
Gobierno	30%
Hacienda	22%
INDERE	0%
Jurídica	0%
Obras Públicas	65%
Planeación	50%
Seguridad Social y Familia	75%
Servicios Administrativos	22%
Servicios Públicos Domiciliarios	0%
Tránsito y Transporte	43%

Los porcentajes descritos en la tabla anterior, hacen referencia al nivel de incumplimiento en el reporte de las respuestas a los usuarios que interpusieron una PQRSFD; por tal razón, este reporte se envía a la oficina de Control Interno Disciplinario para que proceda según su responsabilidad.

## **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

<b>SATISFACCIÓN DE RESPUESTA</b>	1,588235294
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA</b>	79%

Para conocer el nivel de satisfacción, se les pregunta a los usuarios si ya les dieron las respuestas a sus solicitudes, si fueron en el tiempo indicado y si quedaron satisfechos con el tiempo de respuesta por parte del Municipio.

Cordialmente,

**SANDRA MILENA MEJÍA LÓPEZ**  
**Secretaria de Control Interno de Gestión**  
**(Original firmado)**