

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

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y diciembre de 2018 (con corte al 28 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 1.242 PQRSF que han llegado al Municipio, 519 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales se destacan 414 relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT y 27 sobre trámites en la plataforma RUNT.

Seguidamente, 166 corresponden a la Secretaría de Gobierno ocupando el segundo puesto y de estas, 112 tienen que ver con afectaciones a terceros que son tramitadas en las inspecciones.

En tercer lugar, la Secretaría de Planeación con 153 y 21 de ellas se relacionan con las licencias de construcción y urbanismo y las demás con certificaciones y trámites

Por su parte, 149 obtuvo la Secretaría de Hacienda, de las cuales 80 están asociadas con reclamaciones sobre los impuestos de industria y comercio y predial y 18 más con fichas catastrales. Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSFD se encuentra la Secretaría de Seguridad Social y Familia con 106 y Obras Públicas con 77.

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 401 PQRSFD, 46 para quejas sobre la calidad del servicio y 18 más para cumplimiento de la normatividad.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Durante todo el año 2018, la Secretaría de Tránsito con 519 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 166.
- El mes en el que más llegaron solicitudes fue abril con 137. En segundo lugar, octubre con 125 y en tercer puesto noviembre con 114.
- El tipo más común es la Petición con 1.103, seguidamente las Quejas con 99, las solicitudes con 22, felicitaciones con 13, las sugerencias con 4 y las denuncias con 1.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 414.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 1.171.
- La Secretaría General sigue promoviendo entre los ciudadanos la campaña que pretende incentivar por los diversos medios que tiene la Alcaldía, los mecanismos para que los usuarios interpongan PQRSFD, así como los requisitos que deben cumplir para tales efectos. De hecho, en los meses de abril y noviembre, se desarrollaron jornadas de socialización en el tema con funcionarios y comunidad en general, como parte de los trámites y servicios.

**VERBAL:** El usuario es atendido en la Secretaría General por el Secretario o la auxiliar administrativa, quien transcribe en el FO-EM-01, "Atención de PQRSF", la solicitud tal y como aquel lo manifieste, consignando en este formato sus datos, con el fin de dar respuesta a la misma.  
El usuario puede firmar el documento, si así lo desea.

Alcaldía de La Estrella  
Seguimos avanzando

Calle 80 sur N° 58-78 - PBX: (4) 5407444 ext. 124  
La Estrella (Antioquia)  
decime@laestrella.gov.co - www.laestrella.gov.co

### ¿Sabías que la Alcaldía recibe PQRSF por diferentes medios?

Peticiones - Quejas - Reclamos - Sugerencias - Felicitaciones

La Administración Municipal de La Estrella tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRSF:

La línea **018000420080**, la línea telefónica: **5407444 ext. 124**, la ventanilla única presencial en el centro administrativo. Además de los canales digitales, como la página web **www.laestrella.gov.co**, donde podrán encontrar:

- \*La ventanilla única virtual.
- \*Link de PQRSF.
- \*El link escríbale al Alcalde.
- \*Contáctenos.
- \*Participación ciudadana.
- \*Democracia en línea.

Así mismo, al correo electrónico **general@laestrella.gov.co** y las siguientes redes:

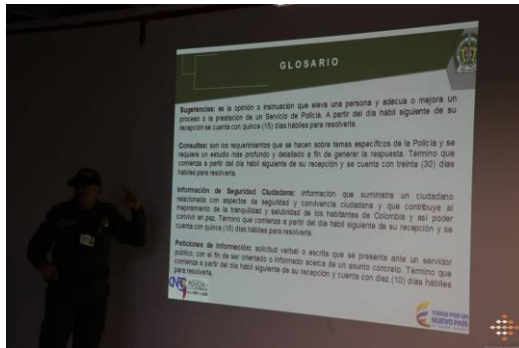


Seguimos avanzando

### Requisitos y trámite de las PQRSF:

- VÍA TELEFÓNICA:** Contener mínimo la siguiente información: Nombre, cédula, dirección, teléfono, E-mail, descripción de la PQRSF y fecha.
- POR ESCRITO:** Debe radicarlo en el archivo y el auxiliar administrativo lo debe entregar a la Secretaría General.
- PÁGINA WEB:** Diligenciar el formulario y éste será remitido a la Secretaría General.
- REDES SOCIALES:** Realizar la PQRSF, la cual será remitida por el comunicador a la Secretaría General.
- BUZONES CAME:** El usuario diligencia el FO-EM-01 "Atención de PQRSF" y lo deposita en los buzones que están ubicados en cada uno de los pisos del CAME. Los buzones deben ser abiertos una vez al día, dejando constancia de ello en la base de datos de PQRSF.





Frente a las respuestas efectivas, de las 1.242 PQRSFD pudo evidenciarse que 1.195 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 1.172 fueron por escrito (98.0% de efectividad) y 24 (2.0%) por correo electrónico; las demás que son 43 (3.5%), 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. Cabe aclarar que 4 de las felicitaciones nunca se respondieron al usuario.

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. Es importante apuntar 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	8,2%
Febrero	104	8,4%
Marzo	94	7,6%
Abril	137	11,0%
Mayo	112	9,0%
Junio	95	7,6%
Julio	111	8,9%
Agosto	100	8,1%
Septiembre	96	7,7%
Octubre	125	10,1%
Noviembre	114	9,2%
Diciembre	52	4,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1242</b>	<b>100,0%</b>

## TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	1103	88,8%
Queja	99	8,0%
Reclamo	0	0,0%
Sugerencia	4	0,3%
Felicitación	13	1,0%
Solicitudes	22	1,8%
Denuncia	1	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1242</b>	<b>99,9%</b>

## PQRSF ALLEGADAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RESULTADO	PORCENTAJE
Alcaldía	0	0,0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0	0,0%
Educación y Cultura	18	1,4%
General	0	0,0%
Gobierno	166	13,4%
Hacienda	149	12,0%
INDERE	0	0,0%
Jurídica	1	0,1%
Obras Públicas	77	6,2%
Planeación	153	12,3%
Seguridad Social y Familia	106	8,5%
Servicios Administrativos	52	4,2%

Servicios Públicos Domiciliarios	0	0,0%
Tránsito y Transporte	519	41,8%
Concejo Municipal	0	0,0%
Secretaría de la Mujer	1	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1242</b>	<b>100,0%</b>

## ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	9	1%
Acceso a vías públicas	4	0%
Afectación de usuario por un tercero	144	12%
Calidad del servicio	46	4%
Certificaciones y trámites	11	1%
Cumplimiento de normatividad	18	1%
Escenarios deportivos en la comunidad	2	0%
Espacio Público	3	0%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	18	1%
Gestión del Alcalde	2	0%
Implementos deportivos en la comunidad	0	0%
Impuesto de Industria y Comercio	29	2%
Impuesto predial	52	4%
Impuestos de tránsito	0	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	0	0%
Licencias de construcción o urbanismo	21	2%
Mejoramiento de vivienda	5	0%
Paisajismo	0	0%
Plataforma RUNT	27	2%
Plataforma SIMIT	414	33%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	0	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipio	0	0%
Protección al medio ambiente	3	0%
Resaltos	0	0%
Servicio de alcantarillado en los demás sectores	3	0%
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	2	0%
Solicitud de Información	402	32%

Subsidios y servicios a la comunidad	2	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	13	1%
Visitas de sanidad	6	0%
Zoonosis	6	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1242</b>	<b>100,0%</b>

### MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	1172	98,0%
Correo Electrónico	24	2,0%
Personal	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1196</b>	<b>100,0%</b>

### ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	43	3,5%
Cerrada	1199	96,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1242</b>	<b>100,0%</b>

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

<b>SATISFACCIÓN DE RESPUESTA</b>	1,394444444
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA</b>	70%

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.

### Aspectos a tener en cuenta:

- Se resalta la campaña de sensibilización que impulsó la Secretaría General para que los ciudadanos se concienticen de los canales que tienen a su disposición para interponer PQRSFD, con ello, se aumenta la comunicación con los usuarios.

- Como pudo notarse en el informe, el medio escrito es el más usado por los usuarios para interponer PQRSFD y por ello, es relevante que la Administración Municipal incentive los canales virtuales para tal efecto, no solo es más ágil en términos de allegar la solicitud, sino que evita el uso de tanto papel a la hora de contestar.
- Para la vigencia 2018, a ninguno de los entes descentralizados les fue allegada una PQRSFD.
- En el informe del mes de septiembre de 2018, la Secretaría de Control Interno había sugerido a la Secretaría General, que evaluara la posibilidad de que las PQRSFD que se llevan a aspectos asociados como “solicitud de información”, “calidad del servicio”, “certificaciones y trámites”, “cumplimiento de normatividad” y “afectación de usuario por un tercero”, se pudieran visualizar de manera más específica; es decir, que sean contadas dentro de las oficinas que son objeto de las mismas. Y aunque la General no aceptó la observación y si bien en la parte que se asigna a cada dependencia queda claro, en los aspectos asociados no y la idea es poder conocer qué es en realidad lo que piden los ciudadanos, para poder diseñar estrategias de mejora que resuelvan las dificultades. En tal sentido, se insistirá nuevamente que, así como está elaborada la tabla con los resultados, deja vacíos para el análisis en lo que aspectos asociados se refiere.
- De igual forma, es importante que se revise desde la General si es pertinente ingresar en la tabla de PQRSFD solicitudes que tienen que ver con “recursos de reposición” o “apelaciones” de diversos procesos que la normatividad tiene claramente definidos sus tiempos de respuesta y que suelen ser más amplios que los de un derecho de petición. En este sentido, las alertas que se generan en el listado son altas en estos casos específicos, cuando en la realidad están dentro de los términos. Así las cosas, esta sugerencia se realizó también desde el mes de septiembre, sin que haya habido una decisión al respecto; por ello, se insistirá de nuevo desde la Secretaría de Control Interno.
- Esta observación viene desde septiembre, en tanto que la Secretaría General informó que las felicitaciones no se responden dado que es potestativo de las dependencias a las que son allegadas contestar o no; sin embargo, tal situación está generando una no conformidad real porque el procedimiento PR-EM-01 (Procedimiento para la atención de PQRSFD) establecido por el Municipio de La Estrella, estipula que sí se debe hacer, por tal motivo, las felicitaciones que aún no han sido contestadas y ya se les cumplió el tiempo, tendrán que estar en alerta. Este tema también será puesto en conocimiento de la Secretaría General como en el trimestre pasado.

Código: PR-EM-01	Versión:06	Fecha de Aprobación: 18-07-2018	
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION	REGISTRO
<p><b>3. Emitir Respuesta de la PQRSFD:</b> El Servidor Público responsable de dar tratamiento a la PQRSFD emite y remite la respuesta al ciudadano que la requiere, si la solicitud se hizo de manera verbal o a través de la página Web se responde de la misma forma, dejando constancia en el formato correspondiente, si la solicitud se hizo por escrito a través del buzón, se responde por escrito siguiendo el procedimiento para el envío de correspondencia y respetando en todo caso los términos previstos. En todos los casos, los jefes de dependencia y/o funcionarios deben reportar a la Secretaría General la respuesta que se le brindó al peticionario para su seguimiento y control, como constancia del trámite adelantado.</p> <p><b>NOTA:</b> Se debe de dar respuesta definitiva (en el caso de que así aplique) o informe del trámite adelantado al usuario (En el caso de que no se pueda dar solución definitiva en el lapso de tiempo estipulado legalmente) indicando claramente el nuevo plazo para dar respuesta definitiva. La demora injustificada de resolver las PQRSFD será sancionada disciplinariamente de conformidad con las normas legales vigentes.</p> <p>Cuando lo que se reciba es una felicitación, también deberá dársele respuesta al peticionario agradeciendo su deferencia y ratificando el compromiso de la Administración Municipal de seguir mejorando los servicios que presta en beneficio de su calidad de vida.</p>	Funcionario Responsable	Dentro de los 10 días a la recepción de la PQRSFD	No Aplica

- Se suma a lo anterior, la necesidad de revisar los motivos por los cuales, la satisfacción del usuario ha ido disminuyendo el porcentaje, con respecto a informes de vigencias anteriores, así:
  - Diciembre 2017: 92%
  - Marzo 2018: 79%
  - Junio 2018: 73%
  - Septiembre 2018: 72%
  - Diciembre 2018: 70%

Las acciones correctivas resultantes de este informe serán verificadas por la Secretaría de Control Interno de Gestión, en la Base de Datos de Mejora que tiene el Municipio para tales efectos.

Cordialmente,

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