

**ALCALDÍA DE LA ESTRELLA**  
**SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**  
**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y**  
**FELICITACIONES**  
**MARZO 2019**

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y marzo de 2019 (con corte al 29 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.

Así las cosas, han sido allegadas 387 PQRSFD al Municipio, cuyos datos más relevantes se describen a continuación y en orden (por cantidad):

<b>Cantidad PQRSFD</b>	<b>Secretaría</b>	<b>Prescripción de comparendos en SIMIT</b>	<b>Trámite en plataforma Runt</b>	<b>Solicitud de información general</b>	<b>Afectaciones por un tercero</b>
<b>200</b>	<b>Tránsito</b>	177	2	19	2

<b>Cantidad PQRSFD</b>	<b>Secretaría</b>	<b>Solicitud de información general</b>	<b>Afectaciones por un tercero</b>
<b>50</b>	<b>Gobierno</b>	24	26

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Licencias de construcción y urbanismo	Servicio de alcantarillado	Solicitud de información general	Afectaciones por un tercero
45	Planeación	13	2	25	5

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Industria y Comercio - Predial	Fichas catastrales	Solicitud de información general	Predial
31	Hacienda	4	4	14	9

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Calidad del servicio	Visitas de sanidad y zoonosis	Solicitud de información general	Afectaciones por un tercero
25	Seguridad Social y Familia	1	8	12	4

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Vías públicas	Solicitud de información general	Afectaciones por un tercero
17	Obras Públicas	2	11	4

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Certificaciones y trámites	Solicitud de información general
9	Servicios Administrativos	1	8

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Espacio público	Acceso a la educación	Solicitud de información general
8	Educación y Cultura	1	2	5

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Solicitud de información general
1	General	1

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Solicitud de información general
1	Jurídica	1

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para este trimestre de 2019, la Secretaría de Tránsito con 200 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 que tiene 50.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue marzo con 141.
- El tipo más común es la Petición con 367, seguidamente las Solicitudes con 16, las Quejas con 3 y las sugerencias con 1.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 177.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 316.
- Si bien la Secretaría General ha adelantado campañas de sensibilización en torno a incentivar en la comunidad el uso de los diversos medios que tiene la Administración Municipal para que sean allegadas PQRSDF, es importante que se fortalezcan estas acciones y máxime cuando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, establece criterios esenciales para incentivar la comunicación con los diversos grupos de valor que posee la Entidad.

Frente a las respuestas efectivas, de las 387 PQRSFD pudo evidenciarse que 320 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 318 fueron por escrito (99.4% de efectividad) y 2 (0.6%) 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.

Aunque los niveles de extemporaneidad han disminuido, 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 dos recorridos 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	123	31,8%
Febrero	123	31,8%
Marzo	141	36,4%
<b>TOTAL</b>	<b>387</b>	<b>100,0%</b>

### TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	367	94,8%
Queja	3	0,8%
Reclamo	0	0,0%
Sugerencia	1	0,3%
Felicitación	0	0,0%
Solicitudes	16	4,1%
Denuncia	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>387</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	8	2,1%
General	1	0,3%
Gobierno	50	12,9%
Hacienda	31	8,0%
INDERE	0	0,0%
Jurídica	1	0,3%
Obras Públicas	17	4,4%
Planeación	45	11,6%
Seguridad Social y Familia	25	6,5%
Servicios Administrativos	9	2,3%
Servicios Públicos Domiciliarios	0	0,0%
Tránsito y Transporte	200	51,7%
Concejo Municipal	0	0,0%
Secretaría de la Mujer	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>387</b>	<b>100,0%</b>

## ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	2	1%
Acceso a vías públicas	0	0%
Afectación de usuario por un tercero	41	11%
Calidad del servicio	1	0%
Certificaciones y trámites	1	0%
Cumplimiento de normatividad	0	0%
Escenarios deportivos en la comunidad	0	0%
Espacio Público	1	0%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	4	1%
Gestión del Alcalde	0	0%
Implementos deportivos en la comunidad	0	0%
Impuesto de Industria y Comercio	4	1%
Impuesto predial	9	2%
Impuestos de tránsito	0	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	0	0%
Licencias de construcción o urbanismo	13	3%
Mejoramiento de vivienda	0	0%
Paisajismo	0	0%
Plataforma RUNT	2	1%
Plataforma SIMIT	177	46%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	0	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipio	0	0%
Protección al medio ambiente	0	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	0	0%
Solicitud de Información	120	31%
Subsidios y servicios a la comunidad	0	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	2	1%
Visitas de sanidad	7	2%
Zoonosis	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>387</b>	<b>100,0%</b>

### MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	318	99,4%
Correo Electrónico	2	0,6%
Personal	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>100,0%</b>

### ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	67	17,3%
Cerrada	320	82,7%
<b>TOTAL</b>	<b>387</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	13%
General	100%
Gobierno	20%
Hacienda	61%
INDERE	0%
Jurídica	0%
Obras Públicas	47%
Planeación	36%
Seguridad Social y Familia	60%
Servicios Administrativos	33%
Servicios Públicos Domiciliarios	0%
Tránsito y Transporte	35%
Concejo Municipal	0%
Secretaría de la Mujer	0%

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

### **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Loa datos al respecto se entregarán en el mes de junio, correspondiente al primer semestre de 2019.

Cordialmente,

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