

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

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y septiembre 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 940 PQRSF que han llegado al Municipio, 391 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales se destacan 307 relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT y 24 sobre trámites en la plataforma RUNT.

Seguidamente, 131 corresponden a la Secretaría de Gobierno ocupando el segundo puesto y de estas, 111 tienen que ver con afectaciones a terceros que son tramitadas en las inspecciones.

En tercer lugar, la Secretaría de Planeación con 117 y 18 de ellas se relacionan con las licencias de construcción y urbanismo y las demás con certificaciones y trámites

Por su parte, 109 obtuvo la Secretaría de Hacienda, de las cuales 61 están asociadas con reclamaciones sobre los impuestos de industria y comercio y predial. 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 72 y Obras Públicas con 64.

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 284 PQRSFD, 37 para quejas sobre la calidad del servicio y 18 más para cumplimiento de la normatividad.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para los primeros 9 meses de 2018, la Secretaría de Tránsito con 391 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 131.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue abril con 137. En segundo lugar, mayo con 112 y en tercer puesto julio con 111.
- El tipo más común es la Petición con 826, seguidamente las Quejas con 88, las felicitaciones y solicitudes con 11 cada una, las sugerencias con 3 y las denuncias con 1.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 307.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 838.
- 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.

**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:

**Alcaldía de La Estrella**

**@MLaEstrella**

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.



Seguimos avanzando

Frente a las respuestas efectivas, de las 940 PQRSFD pudo evidenciarse que 861 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 838 fueron por escrito (97.9% de efectividad) y 18 (2.1%) por correo electrónico; las demás que son 78 (8.3%), 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**

<b>MES</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Enero	102	10,9%
Febrero	104	11,1%
Marzo	94	10,0%
Abril	137	14,6%
Mayo	112	11,9%
Junio	95	10,1%
Julio	111	11,8%
Agosto	100	10,6%
Septiembre	85	9,0%
Octubre	0	0,0%
Noviembre	0	0,0%
Diciembre	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>100,0%</b>

## TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	826	87,9%
Queja	88	9,4%
Reclamo	0	0,0%
Sugerencia	3	0,3%
Felicitación	11	1,2%
Solicitudes	11	1,2%
Denuncia	1	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>940</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	14	1,5%
General	0	0,0%
Gobierno	131	13,9%
Hacienda	109	11,6%
INDERE	0	0,0%
Jurídica	1	0,1%
Obras Públicas	64	6,8%
Planeación	117	12,4%
Seguridad Social y Familia	72	7,7%
Servicios Administrativos	40	4,3%
Servicios Públicos Domiciliarios	0	0,0%
Tránsito y Transporte	391	41,6%
Concejo Municipal	0	0,0%
Secretaría de la Mujer	1	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>100,0%</b>

## ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	7	1%
Acceso a vías públicas	4	0%
Afectación de usuario por un tercero	112	12%
Calidad del servicio	37	4%
Certificaciones y trámites	11	1%

Cumplimiento de normatividad	18	2%
Escenarios deportivos en la comunidad	2	0%
Espacio Público	3	0%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	14	1%
Gestión del Alcalde	2	0%
Implementos deportivos en la comunidad	0	0%
Impuesto de Industria y Comercio	26	3%
Impuesto predial	35	4%
Impuestos de tránsito	0	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	0	0%
Licencias de construcción o urbanismo	18	2%
Mejoramiento de vivienda	5	1%
Paisajismo	0	0%
Plataforma RUNT	24	3%
Plataforma SIMIT	307	33%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	0	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipio	0	0%
Protección al medio ambiente	2	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	285	30%
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	11	1%
Visitas de sanidad	4	0%
Zoonosis	6	1%
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>100,0%</b>

## MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	839	97,9%
Correo Electrónico	18	2,1%
Personal	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>857</b>	<b>100,0%</b>

## ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	78	8,3%
Cerrada	862	91,7%
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>100,0%</b>

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA</b>	72%
--	-----

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.
- Si bien para este período evaluado las alertas por vencimiento de las respuestas fueron menores, todavía sigue presentándose, en algunas dependencias, la extemporaneidad para responderle a los usuarios. Por tal motivo, ya se han iniciado investigaciones de tipo disciplinario. En este punto es importante resaltar que, desde la Secretaría General, se insiste con visitas personales cada semana, para que en las oficinas no dejen que se venzan los tiempos para las respuestas.
- 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 este período, a ninguno de los entes descentralizados les fue allegada una PQRSFD.
- Se oficiará a la Secretaría General, con el fin de que se evalúe 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 puedan visualizar de manera más específica. 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. Considera la auditora 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, se sugiere considerar el retiro de estos ítems.
- 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, pasan a estar en alerta.

Código: PR-EM-01      Versión:06      Fecha de Aprobación: 18-07-2018

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCION	REGISTRO
<p>3. Emitir Respuesta de la PQRSFD: 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%

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)**