

**ALCALDÍA DE LA ESTRELLA**  
**SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**  
**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y**  
**FELICITACIONES**  
**JUNIO 2016**

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y junio de 2016. 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 les hace el seguimiento respectivo.

De las 625 PQRSF que han llegado al Municipio, 247 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales 191 están relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT, 11 haciendo referencia a la plataforma RUNT y 3 más sobre los impuestos de tránsito.

Seguidamente, 80 corresponden a la Secretaría de Planeación, de las cuales 38 están asociadas con licencias de construcción y urbanismo. Por su parte, 73 obtuvo la Secretaría de Hacienda, con 50 que tienen que ver con el impuesto predial y de industria y comercio. Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSF se encuentra la Secretaría de Seguridad Social y Familia con 70, de las cuales se destacan 41 que corresponden a visitas de sanidad y 15 más con zoonosis.

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 82 PQRSF y afectación de un usuario por tercero con 57, las que se distribuyen entre todas las Secretarías de Despacho.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para el mes de junio, la Secretaría de Seguridad Social y Familia, ocupa el cuarto puesto entre las dependencias a las que más les llegó una PQRSF, lugar que para marzo tenía la Secretaría de Gobierno. Los tres primeros sitios siguen siendo para las mismas oficinas: Tránsito, Planeación y Hacienda y por los mismos temas.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue abril con 161.
- El tipo más común es la Petición con 510 solicitudes y las Quejas con 92.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 191.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 457.
- Entre enero y junio de 2016, han sido allegadas 625 PQRSF, 160 más que el mismo período del año anterior.
- Se solicitará a la Secretaría General que incentive por los diversos medios que tiene la Administración Municipal, los mecanismos para que los usuarios interpongan PQRSF, 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.

Frente a las respuestas efectivas, de las 625 PQRSF pudo evidenciarse que 491 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 457 se hicieron por medio escrito y 31 más por correo electrónico, que responde a un 78.6% de efectividad; 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 mensualmente la Secretaría General 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 los gráficos con los resultados.

## PQRSF POR MES

MES	RESULTADO	PORCENTAJE
Enero	99	15,8%
Febrero	111	17,8%
Marzo	81	13,0%
Abril	161	25,8%
Mayo	118	18,9%
Junio	55	8,8%
Julio	0	0,0%
Agosto	0	0,0%
Septiembre	0	0,0%
Octubre	0	0,0%
Noviembre	0	0,0%
Diciembre	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>100,0%</b>

## TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	510	81,6%
Queja	92	14,7%
Reclamo	0	0,0%
Sugerencia	2	0,3%
Felicitación	3	0,5%
Solicitudes	18	2,9%
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>100,0%</b>

PQRSF POR DEPENDENCIA	RESULTADO	PORCENTAJE
Alcaldía	0	0,0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0	0,0%
Educación y Cultura	13	2,1%
General	0	0,0%
Gobierno	63	10,1%
Hacienda	73	11,7%
INDERE	0	0,0%
Jurídica	1	0,2%
Obras Públicas	56	9,0%
Planeación	80	12,8%
Seguridad Social y Familia	70	11,2%
Servicios Administrativos	20	3,2%
Servicios Públicos Domiciliarios	1	0,2%
Tránsito y Transporte	247	39,5%
Concejo Municipal	1	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>100,0%</b>

## ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	4	1%
Acceso a vías públicas	8	1%
Afectación de usuario por un tercero	57	9%
Calidad del servicio	14	2%
Certificaciones y trámites	17	3%
Cumplimiento de normatividad	3	0%
Escenarios deportivos en la comunidad	0	0%
Espacio Público	14	2%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	13	2%
Gestión del Alcalde	0	0%
Implementos de portivos en la comunidad	0	0%
Impuesto de Industria y Comercio	26	4%
Impuesto predial	24	4%
Impuestos de tránsito	3	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	1	0%
Licencias de construcción o urbanismo	37	6%
Mejoramiento de vivienda	6	1%
Paisajismo	15	2%
Plataforma RUNT	11	2%
Plataforma SIMIT	191	31%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	0	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipios	0	0%
Protección al medio ambiente	4	1%
Resaltos	0	0%
Servicio de alcantarillado en los demás sectores	1	0%
Servicio de alcantarillado en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	3	0%
Servicio de alumbrado público	3	0%
Servicio de Protección personal y seguridad pública	2	0%
Solicitud de citas	2	0%
Solicitud de Información	82	13%
Subsidios y servicios a la comunidad	9	1%
Suministro de agua en los demás sectores	1	0%
Suministro de agua en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	1	0%
Transporte público	4	1%
Vías públicas	13	2%
Visitas de sanidad	41	7%
Zoonosis	15	2%
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>100,0%</b>

## MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	457	93,6%
Correo Electrónico	31	6,4%
Personal	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>488</b>	<b>100,0%</b>

## ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	134	21,4%
Cerrada	491	78,6%
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>100,0%</b>

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

<b>SATISFACCIÓN DE RESPUESTA</b>	1,842105263
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA</b>	92%

Para conocer el nivel de satisfacción, se les pregunta a los usuarios si ya les dieron la respuesta a su solicitud, si fue 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)