

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

**JUNIO 2018**

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y junio de 2018 (con corte al 26 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 634 PQRSF que han llegado al Municipio, 283 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales se destacan 222 relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT y 21 sobre trámites en la plataforma RUNT.

Seguidamente, 78 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, 73 tienen que ver con afectaciones a terceros que son tramitadas en las inspecciones.

En tercer lugar, se halla la Secretaría de Planeación con 74 y 14 de ellas se relacionan con las licencias de construcción y urbanismo y las demás con certificaciones y trámites

Por su parte, 71 obtuvo la Secretaría de Hacienda, de las cuales 41 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 46 y Obras Públicas con 45.

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 165 PQRSFD, 23 para quejas sobre la calidad del servicio y 18 más para cumplimiento de la normatividad.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para el primer semestre de 2018, la Secretaría de Tránsito con 283 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 78.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue abril con 137. En segundo lugar, mayo con 112 y en tercer puesto marzo con 104.
- El tipo más común es la Petición con 556, seguidamente las Quejas con 60, las felicitaciones con 8, las solicitudes con 7 y las sugerencias con 3.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 222.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 550.
- La Secretaría General atendió el llamado que le hiciera la Secretaría de Control Interno desde informes anteriores y llevó a cabo al interior de la Administración y en varias comunidades siderenses, una 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:



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 634 PQRSFD pudo evidenciarse que 569 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 550 fueron por escrito (97.3% de efectividad) y 15 (2.7%) por correo electrónico; las demás que son 65 (10.3%), 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	16,1%
Febrero	104	16,4%
Marzo	94	14,8%
Abril	137	21,6%
Mayo	112	17,7%
Junio	85	13,4%
<b>TOTAL</b>	<b>634</b>	<b>100,0%</b>

## TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	556	87,7%
Queja	60	9,5%
Reclamo	0	0,0%
Sugerencia	3	0,5%
Felicitación	8	1,3%
Solicitudes	7	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>634</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	9	1,4%
General	0	0,0%
Gobierno	78	12,3%
Hacienda	71	11,2%
INDERE	0	0,0%
Jurídica	1	0,2%
Obras Públicas	45	7,1%
Planeación	74	11,7%
Seguridad Social y Familia	46	7,3%
Servicios Administrativos	26	4,1%
Servicios Públicos Domiciliarios	0	0,0%
Tránsito y Transporte	283	44,6%
Concejo Municipal	0	0,0%
Secretaría de la Mujer	1	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>634</b>	<b>100,0%</b>

## ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	5	1%
Acceso a vías públicas	2	0%
Afectación de usuario por un tercero	73	12%
Calidad del servicio	23	4%
Certificaciones y trámites	7	1%
Cumplimiento de normatividad	18	3%
Escenarios deportivos en la comunidad	2	0%
Espacio Público	2	0%
Eventos públicos	0	0%

Fichas catastrales	9	1%
Gestión del Alcalde	2	0%
Implementos deportivos en la comunidad	0	0%
Impuesto de Industria y Comercio	20	3%
Impuesto predial	21	3%
Impuestos de tránsito	0	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	0	0%
Licencias de construcción o urbanismo	14	2%
Mejoramiento de vivienda	2	0%
Paisajismo	0	0%
Plataforma RUNT	21	3%
Plataforma SIMIT	222	35%
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	2	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	165	26%
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	2%
Visitas de sanidad	3	0%
Zoonosis	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>634</b>	<b>100,0%</b>

## MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	550	97,3%
Correo Electrónico	15	2,7%
Personal	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>565</b>	<b>100,0%</b>

## ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	65	10,3%
Cerrada	569	89,7%
<b>TOTAL</b>	<b>634</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	33%
General	0%
Gobierno	31%
Hacienda	31%
INDERE	0%
Jurídica	0%
Obras Públicas	56%
Planeación	49%
Seguridad Social y Familia	37%
Servicios Administrativos	31%
Servicios Públicos Domiciliarios	0%
Tránsito y Transporte	37%
Concejo Municipal	0%
Secretaría de la Mujer	0%

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>	1,4625
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA</b>	73%

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.
- Comparado con informes anteriores, en este período aumentaron las felicitaciones, resaltando la labor de los funcionarios de la Entidad. Lo anterior, hace parte de los hechos motivacionales tendientes al mejoramiento continuo.
- Se destaca también que, para este período, a ninguno de los entes descentralizados les fue allegada una PQRSFD.

Cordialmente,

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