

**ALCALDÍA DE LA ESTRELLA**  
**SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**  
**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y**  
**FELICITACIONES**  
**DICIEMBRE 2017**

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y diciembre de 2017 (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.

De las 1.387 PQRSF que han llegado al Municipio, 577 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales se destacan 471 relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT y 8 sobre trámites en la plataforma RUNT.

Seguidamente, 194 corresponden a la Secretaría de Planeación, conservando el segundo lugar que ya tenía desde el informe de septiembre. Entre las solicitudes que más se destacan de esta oficina se encuentran: 83 relacionadas con las licencias de construcción y urbanismo y 21 más que tienen que ver con el paisajismo del Municipio.

Por su parte, 193 obtuvo la Secretaría de Gobierno, de las cuales 126 están asociadas a las afectaciones que son causadas a los usuarios por cuenta de terceros y que normalmente se atienden desde las inspecciones, así como 21 para casos relacionados con el espacio público.

Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSFD se encuentra la Secretaría de Hacienda con 136, de las cuales, 115 son peticiones para que tienen que ver con fichas catastrales y los impuestos de industria y comercio y predial.

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 278 PQRSFD, 45 quejas sobre la calidad del servicio prestado desde todos los ámbitos en general y 48 más para visitas de sanidad. A lo que es necesario sumar los ítems sobre Obras Públicas y cuyos quejas o peticiones van orientadas hacia el mejoramiento de las vías del Municipio con 83 de ellas.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Las Secretarías de Tránsito, Planeación, Gobierno y Hacienda, siguen siendo las dependencias con mayor número de PQRSFD, notándose una diferencia muy amplia entre la primera que es Tránsito con 577 solicitudes y Planeación con 194. La razón sigue siendo la misma, y es que las foto detecciones continúan causando malestar entre los usuarios, que no encuentran otra manera de quejarse que no sea una PQRSFD.
- El mes en el que más llegaron solicitudes fue enero con 145. En segundo lugar, agosto 142 y septiembre aparece en último puesto con 93.
- El tipo más común es la Petición con 1.170, seguidamente las Quejas con 197, las solicitudes con 14, felicitaciones con 4, un (1) reclamo y una (1) sugerencia.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 471.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 1.241.
- Es importante que la Secretaría General incentive por los diversos medios que tiene la Administración Municipal, los mecanismos para que los usuarios interpongan PQRSFD, 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 1.387 PQRSFD pudo evidenciarse que 1.280 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 1.241 fueron por escrito (97.0% de efectividad) y 38 (3.0%) 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.

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**

| <b>MES</b>   | <b>RESULTADO</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------|------------------|-------------------|
| Enero        | 145              | 10,5%             |
| Febrero      | 108              | 7,8%              |
| Marzo        | 135              | 9,7%              |
| Abril        | 107              | 7,7%              |
| Mayo         | 129              | 9,3%              |
| Junio        | 97               | 7,0%              |
| Julio        | 124              | 8,9%              |
| Agosto       | 142              | 10,2%             |
| Septiembre   | 93               | 6,7%              |
| Octubre      | 103              | 7,4%              |
| Noviembre    | 98               | 7,1%              |
| Diciembre    | 106              | 7,6%              |
| <b>TOTAL</b> | <b>1387</b>      | <b>100,0%</b>     |

### **TIPO DE PQRSF**

| <b>TIPO DE PQRSF</b> | <b>RESULTADO</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|----------------------|------------------|-------------------|
| Petición             | 1170             | 84,4%             |
| Queja                | 197              | 14,2%             |
| Reclamo              | 1                | 0,1%              |
| Sugerencia           | 1                | 0,1%              |
| Felicitación         | 4                | 0,3%              |
| Solicitudes          | 14               | 1,0%              |
| <b>TOTAL</b>         | <b>1387</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              | 28          | 2,0%          |
| General                          | 0           | 0,0%          |
| Gobierno                         | 193         | 13,9%         |
| Hacienda                         | 136         | 9,8%          |
| INDERE                           | 6           | 0,4%          |
| Jurídica                         | 1           | 0,1%          |
| Obras Públicas                   | 105         | 7,6%          |
| Planeación                       | 194         | 14,0%         |
| Seguridad Social y Familia       | 101         | 7,3%          |
| Servicios Administrativos        | 44          | 3,2%          |
| Servicios Públicos Domiciliarios | 1           | 0,1%          |
| Tránsito y Transporte            | 577         | 41,6%         |
| Concejo Municipal                | 1           | 0,1%          |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>1387</b> | <b>100,0%</b> |

## ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

| ASPECTO ASOCIADO                        | RESULTADO | PORCENTAJE |
|---|-----------|------------|
| Acceso a la educación                   | 9         | 1%         |
| Acceso a vías públicas                  | 1         | 0%         |
| Afectación de usuario por un tercero    | 126       | 9%         |
| Calidad del servicio                    | 45        | 3%         |
| Certificaciones y trámites              | 3         | 0%         |
| Cumplimiento de normatividad            | 0         | 0%         |
| Escenarios deportivos en la comunidad   | 0         | 0%         |
| Espacio Público                         | 21        | 2%         |
| Eventos públicos                        | 0         | 0%         |
| Fichas catastrales                      | 31        | 2%         |
| Gestión del Alcalde                     | 0         | 0%         |
| Implementos de portivos en la comunidad | 3         | 0%         |
| Impuesto de Industria y Comercio        | 39        | 3%         |
| Impuesto predial                        | 45        | 3%         |
| Impuestos de tránsito                   | 0         | 0%         |
| Investigación de obra pública           | 0         | 0%         |
| Licencias de conducción                 | 1         | 0%         |
| Licencias de construcción o urbanismo   | 83        | 6%         |
| Mejoramiento de vivienda                | 6         | 0%         |

|   |             |               |
|---|-------------|---------------|
| Paisajismo  | 21          | 2%            |
| Plataforma RUNT   | 8           | 1%            |
| Plataforma SIMIT  | 471         | 34%           |
| Prestaciones sociales a personal activo e inactivo                      | 0           | 0%            |
| Préstamo de bienes muebles e inmuebles de municipio                     | 2           | 0%            |
| Protección al medio ambiente  | 1           | 0%            |
| Resaltos  | 0           | 0%            |
| Servicio de alcantarillado en los demás sectores                        | 7           | 1%            |
| Servicio de alcantarillado en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo | 9           | 1%            |
| Servicio de alumbrado público   | 2           | 0%            |
| Servicio de Protección personal y seguridad pública                     | 1           | 0%            |
| Solicitud de citas  | 2           | 0%            |
| Solicitud de Información  | 278         | 20%           |
| Subsidios y servicios a la comunidad                                    | 21          | 2%            |
| 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  | 4           | 0%            |
| Vías públicas   | 83          | 6%            |
| Visitas de sanidad  | 48          | 3%            |
| Zoonosis  | 16          | 1%            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1387</b> | <b>100,0%</b> |

#### MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

| MEDIO DE RESPUESTA | RESULTADO   | PORCENTAJE    |
|--------------------|-------------|---------------|
| Telefónico         | 0           | 0,0%          |
| Escrito            | 1241        | 97,0%         |
| Correo Electrónico | 38          | 3,0%          |
| Personal           | 0           | 0,0%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>1279</b> | <b>100,0%</b> |

#### ESTADO DE LAS PQRSF

| ESTADO       | RESULTADO   | PORCENTAJE    |
|--------------|-------------|---------------|
| Abierta      | 107         | 7,7%          |
| Cerrada      | 1280        | 92,3%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>1387</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              | 32%       |
| General y Control Interno        | 0%        |
| Gobierno                         | 28%       |
| Hacienda                         | 29%       |
| INDERE                           | 33%       |
| Jurídica                         | 0%        |
| Obras Públicas                   | 50%       |
| Planeación                       | 44%       |
| Seguridad Social y Familia       | 33%       |
| Servicios Administrativos        | 18%       |
| Servicios Públicos Domiciliarios | 0%        |
| Tránsito y Transporte            | 31%       |

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>       | 1,836734694 |
| <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA</b> | 92%         |

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.

**A continuación, se anexa el informe de auditoría a las respuestas de fondo dada a los derechos de petición, que se escogieron aleatoriamente.**

## 1. INFORMACIÓN GENERAL:

**Proceso Auditado:** Respuestas de fondo a los derechos de petición en los procesos de Seguridad y Convivencia, Planificación Administrativa, Educación y Cultura, Desarrollo Territorial y Ambiental, Obras Públicas, Tránsito y Seguridad Vial, Talento Humano, Financiero y Rentas, Seguridad Social, Familia y Emprendimiento.

**Dependencia Auditada:** Secretarías de Gobierno, General, Educación, Planeación, Obras Públicas, Tránsito, Servicios Administrativos, Hacienda y Seguridad Social y Familia.

**Responsable del Proceso:** Charles Figueroa Lopera, Pablo Mesa Álvarez, Deimer Flórez Ocampo, Juan Fernández Gallego, Ana Rios Restrepo, Alejandro Escobar Carmona, Pilar Posada Jiménez, Hector Cano Bustamante, Juan Abad Betancur.

**Otros Funcionarios Participantes:**

**Fecha de la Auditoria:** 24 de noviembre de 2017

**Auditor Interno:** Sandra Milena Mejía López

## 2. HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y lo reglado por la Ley 1755 de 2015, que en su Artículo 13, reza: *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma*, la Secretaría de Control Interno de Gestión realizó la verificación a 9 peticiones presentadas por la ciudadanía, con el fin de verificar si esta obtuvo respuestas de fondo y en el tiempo oportuno.

- **Proceso Planificación Administrativa:** El 22 de septiembre de 2017 fue allegada a este proceso una solicitud de copia de un programa de televisión emitido por un canal regional, en el que el Alcalde de La Estrella rindió cuentas de su gestión.

A este respecto, la Secretaría General dio respuesta el 6 de octubre de los corrientes, enviando por escrito la dirección electrónica a la cual puede acceder la peticionaria para visualizar el programa de televisión. Lo anterior, por ser la ciudadana la veedora del grupo de mujeres del Municipio.

Así las cosas, se respondió de manera oportuna y de fondo la solicitud.

- **Proceso Financiero y Rentas:** El 6 de septiembre fue solicitado por parte de la Asociación Pública Hermanitas de los Desvalidos, la exención del pago del impuesto predial por la edificación en la que operan, dado que son una entidad sin ánimo de lucro y de beneficencia que alberga personas que no poseen recursos para sobrevivir por ellos mismos.

Luego de estudiado el caso, la Secretaría de Hacienda emitió respuesta el 19 de septiembre, en la que hacía referencia a los requisitos para que, una institución como esta, pueda acceder a la exención del impuesto. En tal sentido, se explica en el documento y con base en la norma, que el Hogar no cumple con los lineamientos que estipula el Estatuto de Rentas Municipales para lograr la favorabilidad de la solicitud.

Así mismo, se dio respuesta oportuna y de fondo.

- **Proceso Educación y Cultura:** El 21 de abril de 2017, se allega copia a la Secretaría de Educación de la queja de una madre de familia, quien afirma que su hijo es víctima de extorsión y agresión por parte de unos alumnos dentro del colegio Bernardo Arango Macías.

En la institución educativa se procede a dar trámite a la solicitud y se realiza una reunión entre los quejosos, los implicados en el hecho y las directivas de la entidad, en la que el alumno agredido reconoce que sus acusaciones son falsas y piden las excusas del caso.

Si bien la Institución Educativa da respuesta oportuna a la quejosa, la Secretaría de Educación lo hace un día después de su vencimiento.

En este caso y verificando el fondo de la respuesta, es preciso hacer claridad que para el tratamiento de situaciones como la que relata la quejosa en la que informa que un menor de edad viene siendo extorsionado y amenazado por compañeros de estudio y que, además, el alumno ha presentado agresiones físicas, según la ciudadana, notorias en su cara y brazo.

Ante estos hechos y luego de revisar el manual de convivencia escolar del colegio, se describe cuál debe ser el tratamiento para situaciones tipo II, según la Ley 1620 de 2013, así:

***“Situaciones Tipo II. Corresponden a esta tipo las situaciones de agresión escolar, acoso escolar (bullying) y ciberacoso (Ciberbullying), que no revistan las características de la comisión de un delito y que cumplan con cualquiera de las siguientes características: a. Que se presenten de manera repetida o sistemática. b. Que causen daños al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados.”***

En tal sentido, el manual de convivencia escolar reza que para la atención de este tipo de casos es necesario:



1.5.3 Protocolo de atención para situaciones tipo II (ley 1620 de 2013)

|    | Procedimiento   | Encargado  | Tiempo    | Evidencia   |
|----|---|--|-----------|---|
| 1. | Recepción y radicación de la situación:   | Docentes<br>Directivos docentes (coordinador)<br>Comité de convivencia                     | inmediato | Observador del estudiante<br>Libro de comportamiento foliado y sellado (formato especial) de coordinación   |
| 2. | Tratamiento: en caso de daño al cuerpo o la salud, garantizar la atención de los involucrados mediante la remisión a las entidades competentes, actuación de la cual se dejará constancia | Docentes<br>Directivos docentes<br>Comité de convivencia<br>Profesionales correspondientes | inmediato | Observador del estudiante<br>Libro de comportamiento foliado y sellado (formato especial), historia clínica |
| 3. | Cuando se requieran medidas de restablecimiento de derechos se remitirá a las autoridades administrativas   | Rector, Profesionales correspondientes   | inmediato | Observador, hoja de vida y formatos de rectoría   |
| 4. | Seguimiento: adoptar las medidas pertinentes, para proteger a los involucrados en la situación de posibles situaciones en su contra. Buscar un mediador externo                           | Coordinador de convivencia<br>Rector, comité de convivencia                                | inmediato | Formatos de instituciones competentes   |
| 5. | Informe a los padres, o acudientes de todos los involucrados víctimas y victimarios.  | Coordinador de convivencia   | inmediato | Observador del estudiante<br>Libro de comportamiento foliado y sellado (formato especial), historia clínica |

Manual de Convivencia 2015

|    | Procedimiento   | Encargado   | Tiempo  | Evidencia                                       |
|----|---|---|---------|---|
| 6. | Reunión con partes involucradas con los padres o acudientes para exponer lo acontecido (preservando el derecho a la intimidad, confidencialidad y otros derechos) | Coordinador de convivencia<br>Comité de convivencia.  | mediato | Registro en formatos para tal fin               |
| 7. | Determinar las acciones restaurativas de los daños causados,  | Coordinador de convivencia<br>Comité de convivencia.  | mediato | Registro en formatos para tal fin               |
| 8. | El coordinador de convivencia analiza la situación según agravantes y atenuantes y emite el correctivo correspondiente.   | Coordinador de convivencia.<br>Comité de convivencia. | mediato | Registro de formatos diseñados para tal efecto. |

Así las cosas y revisando la respuesta dada por el Colegio, queda evidenciado que el debido proceso no cumplió con los pasos en orden como se estipula dentro del manual de convivencia escolar y solo se lleva a cabo el punto 6, pudiendo afectar el resultado final de la diligencia. Lo anterior es una no conformidad real que se describe más abajo.

- **Proceso Desarrollo Territorial y Ambiental:** El 29 de septiembre de 2017 le fue allegada a la Secretaría de Planeación la remisión de un derecho de petición que una usuaria interpusiera en Corantioquia y cuya entidad consideró que la respuesta debía ser emitida por el municipio de La Estrella.

El 17 de octubre hogaño, la Secretaría de Planeación le responde a Corantioquia que en su oficio del 29 de septiembre no adjuntó la petición de la usuaria para poder dar respuesta y que se requería el envío del mismo para proceder a contestar.

El 9 de noviembre de 2017, Corantioquia procede a responder la anterior solicitud y anexa el derecho de petición de la ciudadana para que el Municipio emita la respuesta. A la fecha de esta auditoría, los términos para dar respuesta están vigentes.

Sin embargo y como el objeto de esta verificación es establecer si ha habido respuesta oportuna y de fondo, es necesario precisar lo siguiente y luego de evaluar la situación y el diálogo documental de esta solicitud.

1. Como Corantioquia le escribió a la ciudadana que remitía el derecho de petición al municipio de La Estrella, la Secretaría de Planeación debió enviarle comunicado a la usuaria informando que la Corporación no allegó el derecho de petición y que por lo tanto, debían ampliarse los plazos para emitir una respuesta, hasta tanto la autoridad ambiental allegara el original de la solicitud.
2. Como parte de la verificación, Control Interno pudo establecer que el 20 de febrero de 2017, la señora en mención había ingresado al municipio de La Estrella el mismo derecho de petición que en junio interpuso ante Corantioquia y que esta entidad, lo remite nuevamente el 9 de noviembre a la Administración siderense, por lo cual, es necesario precisar si la ciudadana no quedó conforme con la respuesta que, en un principio le dio la Alcaldía, dado que vuelve a enviarlo a la autoridad ambiental.

En la revisión hecha a las respuestas que se dieran al derecho de petición de febrero enviadas a la ciudadana el 2 de marzo, pudo notarse que, de los 6 puntos referenciados, 5 de ellos se contestaron según lo cuestionado y 1 que no fue de fondo. Igualmente, es importante aclarar que uno de los 5

puntos respondidos tiene que ver con obras de infraestructura que, según la Secretaría de Obras Públicas, no es competencia de la Administración Municipal, por lo tanto, este punto más el que no se respondió de fondo, son los que motivan a la quejosa a insistir en su petición enviándola ahora a Corantioquia.

Por lo anterior, se concluye que la ciudadana sigue presentando vacíos en sus cuestionamientos y que eso la llevó a que el derecho de petición de febrero lo enviara a la autoridad ambiental directamente en junio y que como se ha explicado a lo largo de este informe, dicha Corporación lo remite de nuevo a la Alcaldía para que sean subsanados, precisamente, los dos puntos que no quedaron claros desde el inicio.

- **Proceso de Seguridad Social, Familia y Emprendimiento:** El 26 de octubre, vía buzón de sugerencias, fue interpuesta una queja que estaba relacionada con la intoxicación de 3 personas que habían ingerido alimentos en una de las ventas estacionarias del parque principal del Municipio. La misma fue allegada a la Secretaría de Seguridad Social y Familia el 27 de octubre para procesar su respuesta.

La dependencia lleva a cabo una visita de sanidad, con el fin de determinar la aplicación correcta de los procedimientos de higiene y manipulación de alimentos, levantando un acta de visita y estableciendo unos compromisos con el comerciante, dado que sí encontraron situaciones que pudieron ocasionar la enfermedad de los usuarios.

El 14 de noviembre de los corrientes, Seguridad Social emite respuesta al peticionario, donde se le manifiesta que se realizó visita de inspección, que se tomarán muestras de laboratorio que puedan corroborar los hallazgos y que se establecieron compromisos que el comerciante deberá cumplir, so pena del cierre temporal del negocio. A la fecha de la auditoría, se verificó que ya se tiene un cronograma para la toma de las muestras que se realizará la última semana de noviembre y que dependiendo del resultado, se establecerán las medidas correctivas e inmediatas del caso.

Por lo anterior, se evidencia que se respondió de fondo y de manera oportuna la PQRSFD.

- **Proceso de Tránsito y Seguridad Vial:** El 5 de octubre de 2017 es allegada a la Secretaría de Tránsito derecho de petición con el fin de que un vehículo sea incluido entre los que se encuentran exentos de la medida de pico y placa, según normatividad aplicable.

Luego de analizados y verificados los documentos adjuntos a la petición del ciudadano, la Secretaría de Tránsito emite respuesta el 20 de octubre en la que informa al peticionario que su solicitud ya fue tramitada y aceptada por el Municipio, según la reglamentación al respecto. Sin embargo y aunque afirma que se dejará la decisión mediante acto administrativo, a la fecha de la auditoría no se evidencia tal y tampoco publicada en la página web para que los ciudadanos y entidades competentes se informen al respecto.

Si bien al peticionario se le dio respuesta oportuna, esta no es de fondo dado que el trámite interno que implica reportar el acto administrativo y publicarlo no ha surtido efecto.

- **Proceso de Talento Humano:** El 26 de septiembre de 2017 es allegada a la Secretaría de Servicios Administrativos un derecho de petición, con el fin de solucionar algunas dificultades de índole laboral entre una trabajadora oficial del Municipio y el presidente del sindicato de obreros.

Ante esa situación, la oficina de Talento Humano procede a citar a audiencia de conciliación laboral a las partes para el 24 de octubre hogañó, sin que previo al hecho, se haya notificado una respuesta oficial a la quejosa indicándole el procedimiento a seguir.

A la fecha de esta auditoría se verifica que se lleva a cabo la audiencia de conciliación, pero no se ha enviado acta con los compromisos o respuesta a la peticionaria.

Por lo anterior, se concluye que no se ha dado respuesta de fondo ni oportuna a la trabajadora oficial.

- **Proceso de Convivencia Ciudadana:** Se analiza dentro de este proceso una queja reiterativa de la ciudadanía frente a hechos que alteran el orden público dentro de una unidad residencial del Municipio, así:
  - El 20 de febrero de 2017, se allega queja a la Secretaría de Obras Públicas, en la que se reportan presuntos hechos que perturban el orden público en la unidad Villas de Ensueño II. Esta solicitud es remitida por la Secretaría General a Gobierno por ser los competentes para su tratamiento.
  - El 27 de febrero de 2017, es interpuesta una queja en el buzón de sugerencias de la Alcaldía, donde se resalta que en la unidad Villas de Ensueño (gratuitas), se presentan situaciones que alteran el orden público. La misma es enviada a la Secretaría de Gobierno.

- El 5 de junio de 2017, la administradora de la unidad Villas de Ensueño 1, remite queja porque en el sector se presentan hechos que afectan el orden público y la Policía no atiende los llamados con prontitud. Se allega a Gobierno para su respuesta.

Se realiza análisis a las tres solicitudes, porque aun cuando son presentadas en fechas y ciudadanos distintos, la afectación del orden público es recurrente en el sector mencionado.

Pudo verificarse que las respuestas se han generado de manera oportuna y de fondo, en términos de que las situaciones dependen de un tercero que, para estos casos, es la Policía Nacional, que también fue requerida por la Secretaría de Gobierno para que adelantara acciones que llevaran a restablecer el orden público afectado. En este sentido, el organismo de seguridad reportó por escrito y con evidencia gráfica las actividades que viene desarrollando en materia de seguridad en el sector.

Así mismo, dentro de la respuesta a los ciudadanos se hace referencia a las acciones de tipo sicosocial que debe adelantar el Municipio, a lo que la oficina de Vivienda, respaldada en evidencias, da a conocer sobre los diversos encuentros y reuniones con los habitantes de la zona y los equipos internos de trabajo realizados entre el 11 de febrero y el 17 de noviembre hogano, como contribución a solucionar las dificultades halladas.

Por lo anterior, se concluye que se dio respuesta de fondo y oportuna a los quejosos.

- **Proceso de Obras Públicas:** El 15 de marzo de 2017 es allegado a la Secretaría de Obras Públicas un derecho de petición, en el cual, el quejoso reporta algunas dificultades que, en materia de obras públicas, vienen presentándose en el sector en que habita.

A este respecto, la dependencia emite respuesta el 29 de marzo de los corrientes, dándole a conocer al peticionario que las situaciones que pone a consideración de la Alcaldía, dependen de terceros para su solución definitiva (Área Metropolitana, Empresa de Servicios Públicos, Secretaría de Servicios Administrativos), y que Control Interno pudo verificar que cada una, ha venido haciendo avances pero que todavía en tiempo no es posible certificar como terminadas.

Para efectos de la verificación, la Secretaría de Control Interno indagó sobre los avances desarrollados, en términos de dar trámite efectivo a la petición del ciudadano y pudo conocer que efectivamente las intervenciones públicas hacen

parte de la acción de otras entidades, pero que la Secretaría de Obras Públicas ha estado pendiente de los seguimientos.

En tal sentido, se concluye que se dio respuesta de fondo y oportuna.

### **2.1. Fortalezas:**

### **2.2. Acciones por Mejorar**

- En lo que respecta al derecho de petición del proceso Desarrollo Territorial y Ambiental, es preciso decir que, si bien todavía están en los términos para dar respuesta a la usuaria por el hecho de haberlo remitido Corantioquia, también es claro que ya la solicitud había entrado al municipio desde febrero y que es desde ahí donde se originan los vacíos de los puntos 2 y 3, porque revisadas las respuestas, puede notarse que no son claras y suficientes frente a las preguntas realizadas por la usuaria.
- Frente al derecho de petición del proceso de Tránsito y Seguridad Vial, si bien al peticionario se le dio respuesta oportuna, esta no es de fondo dado que el trámite interno que implica elaborar el acto administrativo y publicarlo no ha surtido efecto, por lo cual, el quejoso puede volver a reclamar.
- Dentro del proceso de Convivencia Ciudadana es preciso resaltar que se han dado las respuestas de fondo y oportunas a los quejosos; sin embargo, se recomienda que se levante el procedimiento de atención sicosocial a las familias que hacen parte de las unidades residenciales de los programas de vivienda del Municipio, definiendo claramente los roles y responsabilidades de las diversas Secretarías con que cuenta la Administración. Lo anterior, porque es evidente que se requiere de acciones preventivas para evitar la perturbación del orden público y comisión de delitos.
- En lo que hace referencia al proceso de Obras Públicas, es claro manifestar que se respondió según la competencia de la oficina y de manera oportuna; sin embargo, es recomendable que cuando las obras o actividades dependan de terceros, se remita a estas para que, desde su responsabilidad, también complementen las respuestas a los ciudadanos.

### **2.3. No Conformidad Potencial:**

### **2.4 No Conformidad Real:**

- El derecho de petición enviado al proceso de Educación y Cultura fue respondido por esta Secretaría un día después de cumplidos los 15 días hábiles de plazo, incumpliendo lo estipulado en la Ley 1755 de 2015.

Así mismo, tampoco es una respuesta de fondo, dado que la institución educativa no llevó a cabo el proceso de resolución del caso, tal como lo estipula dentro de su propio manual de convivencia y la Secretaría de Educación, tampoco realizó la verificación a dicho procedimiento.

- Frente al derecho de petición del proceso Desarrollo Territorial y Ambiental, se verificó que, desde el municipio de La Estrella, no se ha notificado a la usuaria del trámite adelantado después de que Corantioquia envió su primer requerimiento, incumpliendo lo estipulado en la Ley 1755 de 2015.
- En lo que respecta al derecho de petición del proceso de Talento Humano, se concluye que no se ha notificado oficialmente a la usuaria una respuesta de fondo ni oportuna, incumpliendo lo estipulado en la Ley 1755 de 2015.

### **3. CONCLUSIONES DEL AUDITOR**

1. El 91% de los derechos de petición revisados, se respondieron de manera oportuna a los usuarios.
2. Se recomienda a todas las dependencias de la Administración, que cuando las PQRSFD dependan de terceros, estos también sean notificados para que, en conjunto, puedan resolver las inquietudes de los usuarios.
3. Las PQRSFD son más que meras peticiones para solucionar cosas, son también la herramienta de control y verificación que tiene el Municipio para conocer las necesidades de sus usuarios y las expectativas que tienen frente al gobierno. En tal sentido, es necesario que cada oficina haga un análisis de aquellas situaciones que requieren ser subsanadas y pueden propender a mejorar el servicio que se presta a las comunidades.

PQRSFD como la que se analizó en Educación y Cultura, da pie a que la Secretaría evalúe cuál es el tratamiento que se viene dando a situaciones que comprometen la integridad de los niños, niñas y adolescentes dentro de las escuelas y colegios. Igual ocurre con Gobierno, que así la Policía se encargue de las medidas correctivas y coercitivas frente a hechos que perturban el orden público, también es cierto que se requiere el desarrollo de programas de sensibilización en torno a mejorar el comportamiento social de los ciudadanos que lleven a evitar delitos y daños en el territorio.

4. Pudo evidenciarse que el trabajo en equipo para responder las PQRSFD, no ha sido el más efectivo, en tanto cada Secretaría le contesta a un usuario lo que le corresponde por separado y no se unifica un solo documento con dirección al ciudadano, pudiendo generar en este algún porcentaje de confusión. Es necesario que fortalecer las labores conjuntas entre las dependencias.

El informe de auditoría a las respuestas de fondo de los derechos de petición, fue notificado debidamente a la Alta Dirección el 24 de noviembre de 2017, para que tome las medidas correctivas necesarias, que lleven a la superación de las dificultades que, en esta materia, puedan estarse presentando en la Administración Municipal.

Cordialmente,

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