



1800

Donmatías

DE	DIRECCION DE CONTROL INTERNO
PARA	ALTA DIRECCION ADMINISTRACION MUNICIPAL DE DONMATIAS
ASUNTO	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

La Oficina Asesora de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y julio de 2019 (con corte al 30 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 Donmatías, tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRSF, son ellos:

Línea telefónica: Línea gratuita: +(57)(4) 018000-400-004  
Teléfono: +(57)(4) 866 32 43  
Teléfono: +(57)(4) 866 32 40  
Fax: +(57)(4) 866 37 07

Ventanilla única presencial en el centro administrativo.

En la página web: [www.donmatias.gov.co](http://www.donmatias.gov.co) , podrán encontrar: la ventanilla única virtual, el link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Así mismo, al correo electrónico: [contactenos@donmatias.gov.co](mailto:contactenos@donmatias.gov.co). Todos los medios electrónicos están asociados a la Unidad de Correspondencia del Municipio en donde se recopilan, envían y se lleva a cabo el seguimiento respectivo.

De las 3.450 PQRSF que han llegado al Municipio, 1479 son solicitudes Generales, 169 Derechos de Petición, 20 son quejas y han sido distribuidas así

En cabeza la Dependencia de Gobierno con 579 PQRSF de las cuales se destacan Extensión de Horario – 151 Solicitudes. Seguidamente, de la Oficina de Transito



corresponden a la Secretaría de Gobierno con 463 solicitud de prescripción de comparendos

A continuación, se presentan los gráficos con los resultados.

### PQRSF POR MES

MES	RESULTADO	PORCENTAJE
ENERO	471	13,2%
FEBRERO	532	15,2%
MARZO	598	17%
ABRIL	791	22.9%
MAYO	611	17.7%
JUNIO	451	13.0%
TOTAL	3450	100%

### TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
PETICIONES	169	4.89%
QUEJAS	20	0.57%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
FELICITACIONES	0	0%
SOLICITUDES	1479	42.86%
DEMÁS RADICADOS	1782	51.65%
TOTAL	3450	100%

### PQRSF ALLEGADAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RESULTADO	PORCENTAJE
Secretaría de Gobierno	579	<b>16.78%</b>
Dirección de Tránsito	463	<b>13.42%</b>
Talento Humano	230	<b>6.6%</b>
Planeación	251	<b>7.27%</b>
Comisaría	285	<b>8.26%</b>
Alcaldesa	142	<b>4.1%</b>
Catastro	24	<b>0.6%</b>
Impuestos	485 con (declaraciones de industria y comercio)	<b>14.05%</b>
Agricultura	59	<b>1.71%</b>
Salud	115	<b>3.33%</b>
Hacienda	153	<b>4.40%</b>



Almacén	45	<b>1.030%</b>
Obras	100	<b>2.89%</b>
Educación	105	<b>3.04%</b>
Inspección	179	<b>5.18%</b>
Sisbén	10	<b>0.28%</b>
Participación	18	<b>0.52%</b>
Deportes	31	<b>0.89%</b>
Contratación	2	<b>0.057%</b>
Comunicaciones	3	<b>0.08%</b>
Control interno	7	<b>0.20%</b>
Competitividad	25	<b>0.72%</b>
Cultura	15	<b>0.43%</b>
CAD	5	<b>0.14%</b>
VICTIMAS	8	<b>0.23%</b>
GERENCIA SOCIAL	6	<b>0.173%</b>
FOVIS	52	<b>1.50%</b>
INSPECCION RURAL	4	<b>0.11%</b>

#### ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Solicitud de permiso (rotura de vía, espacio público, ventas estacionarios, ventas ambulantes, de trasteo, de empleados)	156	<b>4.52%</b>
Solicitud de préstamo de (escenarios, vestuario, caspas, bus, vayas entre otros)	35	<b>1.01%</b>
solicitud de información	36	<b>1.043%</b>
solicitud de visita	25	<b>0.72%</b>
solicitud de extensión de horario	151	<b>4.37%</b>
solicitud de acompañamiento	21	<b>0.60%</b>
solicitud de tarjetas de operación	11	<b>0.31%</b>



solicitud de prescripción de comparendos	150	4.3%
solicitud de fijación de avisos	23	0.66%
solicitud de rectificación de áreas y linderos	10	0.28%
solicitud de embargos	30	0.86%
solicitud de cancelación de establecimiento	16	0.46%
solicitud de certificados	96	2.78%
solicitud de ayuda	15	0.43%
solicitud de licencias de construcción	85	2.46%
Solicitud de aplazamiento de citas	10	0.28%
solicitud de cierre de vía	8	0.23%
Solicitud de copia de proceso	66	1.91%
Solicitud de acompañamiento	21	0.60%
Solicitud de valoración psicológica	17	0.49%
Solicitud de subsidio de transporte	19	0.55%
Mejoramiento de vivienda	12	0.34%
Solicitud de descuento para el gimnasio	20	0.57%
otras solicitudes	446	12.9%
Demás radicados	1782	51.6%

#### MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
TELEFONICO	50	1.44%
ESCRITO	1500	43.4%
CORREO ELECTRONICO	560	16.23%
PERSONAL		
TOTAL		

#### ESTADO DE LAS PQRSF



<b>ESTADO DE LAS PQUERSF</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ABIERTA	<b>1340</b>	<b>38.8%</b>
CERRADA	<b>2110</b>	<b>61.15%</b>
TOTAL		

### **ESTADO DE VENCIMIENTO**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RESULTADO</b>
Gobierno	<b>392</b>
Planeación	<b>173</b>
Impuestos	<b>2</b>
Transito	<b>282</b>
Salud	
Personal	<b>111</b>
Obras	<b>70</b>
Comisaria	<b>182</b>
Agricultura	<b>2</b>
Inspección	<b>1</b>
Catastro	<b>5</b>
Hacienda	<b>1</b>
Cultura	<b>5</b>
Competitividad	<b>11</b>
Almacén	<b>0</b>
Participación	<b>0</b>
Despacho	
Control interno	<b>1</b>
Sisben	<b>2</b>
Victimas	<b>1</b>
Educación	<b>0</b>
Deportes	<b>25</b>
Fovis	<b>48</b>
Gerencia Social	<b>1</b>
Inspeccion Rural	<b>5</b>

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**



**Donmatías**  
somostodos

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA	<b>38.26%</b>
NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA	<b>61.7%</b>

La siguiente información, se basa en los datos dados por el CAD Municipal

MARTA CECILIA SALDARRIAGA JIMENEZ  
Asesora de Control Interno

CCO Comité Disciplinario