



Donmatías
Somos todos

1000- 00445

Donmatías, 19 FEB 2018

Doctora
YUDY MARCELA PEÑA CORREA
Alcaldesa Municipal

Asunto: INFORME DE PQRSF A CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2018.

Apreciada Doctora YUDY MARCELA,

Me permito remitirle el informe de seguimiento a PQRS, correspondiente al segundo semestre de 2017, con corte al 31 de diciembre, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

MARTA CECILIA SALDARRIAGA JIMENEZ
Directora de Control Interno

Elaboró: M.C.S. / Directora de Control Interno
Código postal: 05180



Donmatías
sin todos

**ALCALDÍA MUNICIPAL
DONMATÍAS, ANTIOQUIA**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

**DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
2018**



Donmatías
somostodos

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre Julio 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 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, podrán encontrar: la ventanilla única virtual, el link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Así mismo, al correo electrónico: 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 1.117 PQRSF que han llegado al Municipio, 1035 son solicitudes Generales, 71 Derechos de Petición, 11 son quejas y han sido distribuidas así

En cabeza las Dependencias Secretaria de Gobierno con 267 de las cuales se destacan solicitudes relacionadas con permisos de extensión de horario; Seguidamente, la Dirección de Tránsito corresponden a solicitudes de Prescripción.

A continuación, se presentan los gráficos con los resultados.



Donmatías
somos todos

PQRSF POR MES

MES	RESULTADO	PORCENTAJE
JULIO	224	20%
AGOSTO	190	17%
SEPTIEMBRE	222	19%
OCTUBRE	155	13%
NOVIEMBRE	208	18%
DICIEMBRE	119	10%
TOTAL		

TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
PETICIONES	71	6%
QUEJAS	11	0.9%
RECLAMOS	0	
SUGERENCIA	0	
FELICITACIONES	0	
SOLICITUDES	1035	92.6%
TOTAL		

PQRSF ALLEGADAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RESULTADO	PORCENTAJE
secretaría de Gobierno	267	23%
Dirección de Transito	177	15%
Talento Humano	125	11%
planeación	70	6.26%
comisaría	68	6.08%
Alcaldesa	57	5.10%
Catastro	53	4.74%
Impuestos	43	3.84%
Agricultura	41	3.67%
Salud	38	3.40%
Hacienda	36	3.22%
Almacén	32	2.86%
obras	29	2.59%
Educación	25	2.23%
inspección	20	1.79%
Sisben	14	1.25%
participación	13	1.16%

TEL: 503 943 043-0 / P.O. BOX 37 43 FAX: 503 37 07 / Crs. 30 No. 29-59 Donmatías, Antigua

LÍNEA GRATUITA: 01 3000 400 004 / alcaldia@donmatias.gov.gt / www.donmatias-antigua.gov.gt



Donmatías
somos todos

Deportes	5	0.44%
Contratación	2	0.17%

ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Solicitud de permiso	104	9.31%
solicitud de información	169	15.12%
solicitud de visita	36	3.22%
solicitud de extensión de horario	150	13.42%
solicitud de acompañamiento	16	1.43%
solicitud renovación de permiso	19	1.70%
solicitud de tarjetas de operación	6	0.53%
solicitud de prescripción de comparendos	50	4.47%
solicitud de fijación de avisos	20	1.79%
solicitud de rectificación de áreas y linderos	15	1.3%
solicitud de embargos	17	1.5%
solicitud de liquidación de impuesto predial	25	2.23%
solicitud de cancelación de establecimiento	6	0.53%
solicitud de espacio público	4	0.35%
solicitud de certificado laboral	18	1.61%
solicitud de ayuda	6	0.53%
solicitud de licencias de construcción	21	1.88%
otras solicitudes	387	34.64%



MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
TELEFONICO	100	8.9%
ESCRITO	942	84.33%
CORREO ELECTRONICO	125	11.19%
PERSONAL	50	4.47%
TOTAL		

ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO DE LAS PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
ABIERTA	20	1.79
CERRADA	1097	98.21
TOTAL		

ESTADO DE VENCIMIENTO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alcaldía	0	0%
Secretaría de Gobierno	7	0.62%
Secretaría de obras	1	0.08
Secretaría de Planeación	4	0.32%
Dirección de Contratación	0	0%
Dirección de Participación Ciudadana	0	0%
Dirección de Impuestos	4	0.32%
Dirección de tránsito	2	0.17
Secretaría de Salud	1	0.08
Dirección de Talento Humano	1	0.08
Secretaría de Agricultura	0	0%
Secretaría de Hacienda	0	0%
Secretaría de Educación	0	0%
Dirección de Control Interno	0	0%
Dirección de Cultura	0	0%
Dirección de Deportes	0	0%
Dirección de Productividad	0	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



Donmatías
somos todos

PQRSFD: por tal razón, este reporte se enviara una copia a la oficina de Control Interno Disciplinario para que proceda según su responsabilidad.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PORCENTAJE DE NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA	99,3%
PORCENTAJE DE INSATISFACCIÓN DE LA RESPUESTA	1,7905102954

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.

Cordialmente,

MARTA CECILIA BALDARRIAGA JIMENEZ
Dirección de Control Interno