Donmatías somostodos

ALCALDÍA MUNICIPAL DONMATIAS, ANTIOQUIA

NFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

DIRECCIÒN DE CONTROL INTERNO 2018

Donmatías somostodos

MEMORANDO 23

1800 0570 [redacted]

DONMATIAS 31 JUL 2018

Recibí
1-08-18
7:53
Anny.
Alcaldesa y CCO
C Control Interno
Disciplinario.

PARA: ALCALDESA MUNICIPAL
DE DIRECCION DE CONTROL INTERNO

ASUNTO INFORME DE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Respetada Alcaldesa YUDY MARCELA:

Me Permito remitirle el informe de seguimiento a PQRSF, correspondiente al Primer semestre de 2018, con corte al 30 de Junio de 2018, para su conocimiento y fines pertinentes.

De igual forma se remitirá una copia al comité de Control Disciplinario se enviara una copia a la oficina de Control Interno Disciplinario, para que proceda según su responsabilidad.

Cordialmente,

MCSJ

MARTA CECILIA SALDARRIAGA JIMENEZ
Directora de Control Interno

CCO Comité de Control Interno Disciplinario

Elabró: MCSJ/Directora de CI

La Dirección de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre Marzo y Junio de 2018 (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 Donmatias, 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 1134 PQRSF que han llegado al Municipio, 1011 son solicitudes Generales, 113 Derechos de Petición, 8 son quejas y han sido distribuidas así

En cabeza las Dependencias Secretaria de Gobierno con 360 de las cuales se destacan solicitudes relacionadas con permisos de extensión de horario; Seguidamente, la Dirección de Transito corresponden a solicitudes de Prescripción.

A continuación, se presentan los gráficos con los resultados.

PQRSF POR MES

MES	RESULTADO	PORCENTAJE

ENERO	243	21,4 %
FEBRERO	231	20,3%
MARZO	177	15,6%
ABRIL	138	12,1%
MAYO	183	16,1%
JUNIO	159	14 %
TOTAL	1134	

TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
PETICIONES	113	9.9%
QUEJAS	8	0,7%
RECLAMOS	2	0,17%
SUGERENCIA	0	0%
FELICITACIONES	0	0%
SOLICITUDES	1011	89,1%
TOTAL	1134	

PQRSF ALLEGADAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RESULTADO	PORCENTAJE
secretaria de Gobierno	360	31.7%
Dirección de Transito	196	17.2%
Talento Humano	95	8,3%
planeación	94	8,2%
comisaria	71	6,26%
Alcaldesa	34	2,9%
Catastro	44	3.8%
Impuestos	47	4,1%
Agricultura	14	1.23%
Salud	10	0,8%
Hacienda	35	3.08%
Almacén	28	2.46%
obras	23	2.0%
Educación	6	0.5%
inspección	35	3.08%
Sisben	3	0.264%
participación	4	0.3%
Deportes	15	1.3%
Contratación	1	0.08%

VICTIMAS	2	0.17%
Control Interno	2	0.17%
Comunicaciones	1	0.08%
Cultura	9	0.79%
Gerencia Social	2	0.176%
Competitividad	3	0,26%

ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Solicitud de permiso	96	8,4%
solicitud de información	154	13,5%
solicitud de visita	19	1.6%
solicitud de extensión de horario	200	17,6%
solicitud de acompañamiento	16	1,34%
solicitud renovación de permiso	19	1.67%
solicitud de tarjetas de operación	2	0.176%
solicitud de prescripción de comparendos	59	5.2%
solicitud de fijación de avisos	10	0.8%
solicitud de rectificación de áreas y linderos	7	0.6%
solicitud de embargos	14	1.23%
solicitud de liquidación de impuesto predial	8	0.7%
solicitud de cancelación de establecimiento	15	1.3%
solicitud de espacio publico	14	1.2%
solicitud de certificado laboral	6	0.5%
solicitud de ayuda	15	1.3%

solicitud de licencias de construcción	17	1.4%
otras solicitudes	463	40.8%

MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
TELEFONICO	50	4.4%
ESCRITO	634	55.9%
CORREO ELECTRONICO	300	26.4%
PERSONAL	150	13.2%
TOTAL	1134	100%

ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO DE LAS PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
ABIERTA	320	28.2%
CERRADA	814	71.7%
TOTAL	1134	100%

ESTADO DE VENCIMIENTO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alcaldía	28	%
Secretaria de Gobierno	12	1.05%
Secretaria de obras	6	0.5%
Secretaria de Planeación	42	3.7%
Dirección de Contratación	0	0%
Dirección de Participación Ciudadana	2	0,17%
Dirección de impuestos	15	1,3%
Dirección de transito	40	3,5%
Secretaria de Salud	15	1,3 %
Dirección de Talento Humano	33	2,9%
Secretaria de Agricultura	18	1,5%
Secretaria de Hacienda	18	1.5%
Secretaria de Educación	0	0%
Dirección de Control Interno	0	0%
Dirección de Cultura	0	0%
Dirección de Deportes	8	0,7 %
Dirección de Productividad	0	0%

Inspeccion	**24**	**2,11%**
Comisaria de Familia	**26**	**2,2%**
Almacen	**18**	**1,58%**
Catastro	**14**	**1,2%**
Comunicaciones	**1**	**0.08%**

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 enviara una copia a la oficina de Control Interno Disciplinario para que proceda según su responsabilidad.

A comparación del segundo semestre de 2017, se aumentaron el número de solicitudes con vencimiento de respuesta en comparación con el semestre evaluado.

PARALELO:

VIGENCIA 2017	DEPENDENCIAS	VIGENCIA 2018	DEPENDENCIA
7	Secretaria de Gobierno	42	Secretaria de Planeación
4	Dirección de Impuesto	40	Dirección de Transito
4	Secretaria de Planeación	33	Dirección de Talento Humano

Se deja como recomendación por parte de esta dirección la verificación de los mismo y la suscripción de planes de mejoras para subsanar dichas inconsistencias previa la identificación de las causas que originaron la no conformidad en los termino de respuesta de estas.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PORCENTAJE DE NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA	**69.38%**
PORCENTAJE DE INSATISFACCION DE LA RESPUESTA	**30.62%**

Donmatías somostodos

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 SALDARRIAGA JIMENEZ
Dirección de Control Interno