

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

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y marzo de 2017 (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 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, 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. 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 373 PQRSF que han llegado al Municipio, 144 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales se destacan 120 relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT y 3 sobre trámites en la plataforma RUNT.

Seguidamente, 48 corresponden a la Secretaría de Hacienda ocupando el segundo puesto y desplazando por primera vez a Planeación, y de estas, 28 tienen que ver con reclamaciones sobre los impuestos de industria y comercio y predial.

Por su parte, 47 obtuvo la Secretaría de Planeación, de las cuales 20 están asociadas con licencias de construcción y urbanismo. En el cuarto lugar se ubica la Secretaría de Gobierno con 46 y 23 de ellas se relacionan con las afectaciones que se producen entre terceros. Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSFD se encuentra la Secretaría de Obras Públicas con 32, de las cuales, 21 son para vías públicas.

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 75 PQRSFD, 13 para quejas sobre la calidad del servicio y 12 más para visitas de sanidad.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para este primer trimestre de 2017 el orden de Secretarías con más PQRSFD cambió con respecto al año anterior (Tránsito, Hacienda, Planeación, Gobierno), notándose una diferencia muy amplia entre la primera que es Tránsito con 144 solicitudes y Hacienda que le sigue con 48.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue enero con 145. En segundo lugar, marzo con 120 y por último febrero con 108.
- El tipo más común es la Petición con 308, seguidamente las Quejas con 48, las solicitudes con 14, felicitaciones con 2 y un (1) reclamo.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 120. En este aspecto, se solicitará a la Secretaría de Tránsito que identifique una estrategia por medio de la cual, se evalúe y se tomen medidas frente a esta petición.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 229.
- Se solicitará a la Secretaría General que 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 373 PQRSF pudo evidenciarse que 248 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 229 fueron por escrito (92.3% de efectividad) y 19 (7.7%) 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

MES	RESULTADO	PORCENTAJE
Enero	145	38,9%
Febrero	108	29,0%
Marzo	120	32,2%
Abril	0	0,0%
Mayo	0	0,0%
Junio	0	0,0%
Julio	0	0,0%
Agosto	0	0,0%
Septiembre	0	0,0%
Octubre	0	0,0%
Noviembre	0	0,0%
Diciembre	0	0,0%
TOTAL	373	100,0%

TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	308	82,6%
Queja	48	12,9%
Reclamo	1	0,3%
Sugerencia	0	0,0%
Felicitación	2	0,5%
Solicitudes	14	3,8%
TOTAL	373	100,0%

PQRSF ALLEGADAS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	RESULTADO	PORCENTAJE
Alcaldía	0	0,0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0	0,0%
Educación y Cultura	14	3,8%
General	0	0,0%
Gobierno	46	12,3%
Hacienda	48	12,9%
INDERE	3	0,8%
Jurídica	1	0,3%

Obras Públicas	32	8,6%
Planeación	47	12,6%
Seguridad Social y Familia	28	7,5%
Servicios Administrativos	10	2,7%
Servicios Públicos Domiciliarios	0	0,0%
Tránsito y Transporte	144	38,6%
Concejo Municipal	0	0,0%
TOTAL	373	100,0%

ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	5	1%
Acceso a vías públicas	1	0%
Afectación de usuario por un tercero	32	9%
Calidad del servicio	13	3%
Certificaciones y trámites	0	0%
Cumplimiento de normatividad	0	0%
Escenarios deportivos en la comunidad	0	0%
Espacio Público	5	1%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	13	3%
Gestión del Alcalde	0	0%
Implementos deportivos en la comunidad	1	0%
Impuesto de Industria y Comercio	18	5%
Impuesto predial	10	3%
Impuestos de tránsito	0	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	0	0%
Licencias de construcción o urbanismo	20	5%
Mejoramiento de vivienda	1	0%
Paisajismo	2	1%
Plataforma RUNT	3	1%
Plataforma SIMIT	120	32%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	0	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipio	0	0%
Protección al medio ambiente	1	0%
Resaltos	0	0%
Servicio de alcantarillado en los demás sectores	1	0%
Servicio de alcantarillado en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	2	1%
Servicio de alumbrado público	1	0%
Servicio de Protección personal y seguridad pública	0	0%
Solicitud de citas	2	1%
Solicitud de Información	75	20%

Subsidios y servicios a la comunidad	9	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	3	1%
Vías públicas	21	6%
Visitas de sanidad	12	3%
Zoonosis	2	1%
TOTAL	373	100,0%

MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	229	92,3%
Correo Electrónico	19	7,7%
Personal	0	0,0%
TOTAL	248	100,0%

ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	125	33,5%
Cerrada	248	66,5%
TOTAL	373	100,0%

ESTADO DE VENCIMIENTO DE LAS RESPUESTAS

DEPENDENCIA	RESULTADO
Alcaldía	0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0%
Educación y Cultura	14%
General	0%
Gobierno	20%
Hacienda	25%
INDERE	33%
Jurídica	0%
Obras Públicas	31%
Planeación	34%
Seguridad Social y Familia	21%
Servicios Administrativos	20%
Servicios Públicos Domiciliarios	0%
Tránsito y Transporte	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

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA	1,941176471
NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA	97%

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,

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