

ALCALDÍA DE LA ESTRELLA
SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES
SEPTIEMBRE 2016

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y septiembre de 2016. 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 946 PQRSF que han llegado al Municipio, 386 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales 306 están relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT, 11 haciendo referencia a la plataforma RUNT y 3 más sobre los impuestos de tránsito.

Seguidamente, 123 corresponden a la Secretaría de Planeación, de las cuales 53 están asociadas con licencias de construcción y urbanismo. Por su parte, 107 obtuvo la Secretaría de Hacienda, con 74 que tienen que ver con el impuesto predial y de industria y comercio. Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSF se encuentra la Secretaría de Gobierno con 105, de las cuales se destacan 81 que corresponden a afectaciones de usuario por un tercero. En esta oportunidad, la Secretaría de Gobierno desplazó del cuarto lugar a Seguridad Social y Familia

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 154 PQRSF y 55 más para visitas de sanidad.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para el mes de septiembre, la Secretaría de Gobierno, ocupa el cuarto puesto entre las dependencias a las que más les llegó una PQRSF, lugar que para junio tenía la Secretaría de Seguridad Social y Familia. Los tres primeros sitios siguen siendo para las mismas oficinas: Tránsito, Planeación y Hacienda y por los mismos temas.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue abril con 161 y en segundo lugar agosto con 138.
- El tipo más común es la Petición con 780 solicitudes y las Quejas con 142.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 306. 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 recurrente.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 766.
- Entre enero y septiembre de 2016, han sido allegadas 946 PQRSF, 209 más que el mismo período del año anterior.
- Se solicitará a la Secretaría General que incentive por los diversos medios que tiene la Administración Municipal, los mecanismos para que los usuarios interpongan PQRSF, 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 946 PQRSF pudo evidenciarse que 809 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 766 se hicieron por medio escrito y 39 más por correo electrónico, que responde a un 95.2% de efectividad; 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	99	10,5%
Febrero	111	11,7%
Marzo	81	8,6%
Abril	161	17,0%
Mayo	118	12,5%
Junio	105	11,1%
Julio	97	10,3%
Agosto	138	14,6%
Septiembre	36	3,8%
Octubre	0	0,0%
Noviembre	0	0,0%
Diciembre	0	0,0%
TOTAL	946	100,0%

TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	780	82,5%
Queja	142	15,0%
Reclamo	0	0,0%
Sugerencia	2	0,2%
Felicitación	4	0,4%
Solicitudes	18	1,9%
TOTAL	946	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	17	1,8%
General	0	0,0%
Gobierno	105	11,1%
Hacienda	107	11,3%

INDERE	1	0,1%
Jurídica	1	0,1%
Obras Públicas	69	7,3%
Planeación	123	13,0%
Seguridad Social y Familia	99	10,5%
Servicios Administrativos	35	3,7%
Servicios Públicos Domiciliarios	2	0,2%
Tránsito y Transporte	386	40,8%
Concejo Municipal	1	0,1%
TOTAL	946	100,0%

ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	4	0%
Acceso a vías públicas	10	1%
Afectación de usuario por un tercero	81	9%
Calidad del servicio	31	3%
Certificaciones y trámites	18	2%
Cumplimiento de normatividad	3	0%
Escenarios deportivos en la comunidad	0	0%
Espacio Público	21	2%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	18	2%
Gestión del Alcalde	0	0%
Implementos de portivos en la comunidad	0	0%
Impuesto de Industria y Comercio	35	4%
Impuesto predial	39	4%
Impuestos de tránsito	3	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	1	0%
Licencias de construcción o urbanismo	53	6%
Mejoramiento de vivienda	6	1%
Paisajismo	20	2%
Plataforma RUNT	11	1%
Plataforma SIMIT	306	32%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	0	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipios	0	0%
Protección al medio ambiente	5	1%
Resaltos	0	0%
Servicio de alcantarillado en los demás sectores	1	0%
Servicio de alcantarillado en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	4	0%
Servicio de alumbrado público	4	0%
Servicio de Protección personal y seguridad pública	2	0%
Solicitud de citas	2	0%

Solicitud de Información	154	16%
Subsidios y servicios a la comunidad	10	1%
Suministro de agua en los demás sectores	1	0%
Suministro de agua en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	2	0%
Transporte público	5	1%
Vías públicas	20	2%
Visitas de sanidad	55	6%
Zoonosis	21	2%
TOTAL	946	100,0%

MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	766	95,2%
Correo Electrónico	39	4,8%
Personal	0	0,0%
TOTAL	805	100,0%

ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	137	14,5%
Cerrada	809	85,5%
TOTAL	946	100,0%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA	1,84
NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA	92%

Para conocer el nivel de satisfacción, se les pregunta a los usuarios si ya les dieron la respuesta a su solicitud, si fue 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)