

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

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y junio 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 714 PQRSF que han llegado al Municipio, 294 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales se destacan 241 relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT y 5 sobre trámites en la plataforma RUNT.

Seguidamente, 94 corresponden a las Secretarías de Planeación y Gobierno, desplazando ambas a Hacienda que para el informe de marzo ocupaba el segundo lugar. Entre las solicitudes que más se destacan de estas oficinas se encuentran: 64 afectaciones por un tercero que normalmente son atendidas por las inspecciones, 34 relacionadas con las licencias de construcción y urbanismo y 13 más que tienen que ver con el paisajismo del Municipio.

Por su parte, 79 obtuvo la Secretaría de Hacienda, de las cuales 46 están asociadas con los impuestos predial e industria y comercio. Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSFD se encuentra la Secretaría de Obras Públicas con 57, de las cuales, 46 son peticiones para que se intervengan las 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 126 PQRSFD, 23 quejas sobre la calidad del servicio prestado desde todos los ámbitos en general y 20 más para visitas de sanidad.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para este primer semestre de 2017 el orden de Secretarías con más PQRSFD cambió con respecto al año anterior que era (Tránsito, Planeación, Hacienda y Seguridad Social), y a la fecha es (Tránsito, Planeación, Gobierno y Hacienda), notándose una diferencia muy amplia entre la primera que es Tránsito con 294 solicitudes y Planeación y Gobierno que le siguen con 94.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue enero con 145. En segundo lugar, marzo con 135 y junio aparece en último puesto con 90.
- El tipo más común es la Petición con 599, seguidamente las Quejas con 96, las solicitudes con 14, felicitaciones con 3, un (1) reclamo y una (1) sugerencia.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 241. 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 605.
- 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 714 PQRSF pudo evidenciarse que 638 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 605 fueron por escrito (95.0% de efectividad) y 32 (5.0%) 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	20,3%
Febrero	108	15,1%
Marzo	135	18,9%
Abril	107	15,0%
Mayo	129	18,1%
Junio	90	12,6%
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	714	100,0%

TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	599	83,9%
Queja	96	13,4%
Reclamo	1	0,1%
Sugerencia	1	0,1%
Felicitación	3	0,4%
Solicitudes	14	2,0%
TOTAL	714	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	2,4%
General	0	0,0%
Gobierno	94	13,2%
Hacienda	79	11,1%
INDERE	5	0,7%
Jurídica	1	0,1%

Obras Públicas	57	8,0%
Planeación	94	13,2%
Seguridad Social y Familia	52	7,3%
Servicios Administrativos	20	2,8%
Servicios Públicos Domiciliarios	0	0,0%
Tránsito y Transporte	294	41,2%
Concejo Municipal	1	0,1%
TOTAL	714	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	64	9%
Calidad del servicio	23	3%
Certificaciones y trámites	2	0%
Cumplimiento de normatividad	0	0%
Escenarios deportivos en la comunidad	0	0%
Espacio Público	15	2%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	22	3%
Gestión del Alcalde	0	0%
Implementos de portivos en la comunidad	2	0%
Impuesto de Industria y Comercio	22	3%
Impuesto predial	24	3%
Impuestos de tránsito	0	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	0	0%
Licencias de construcción o urbanismo	34	5%
Mejoramiento de vivienda	3	0%
Paisajismo	13	2%
Plataforma RUNT	5	1%
Plataforma SIMIT	241	34%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	0	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipios	2	0%
Protección al medio ambiente	1	0%
Resaltos	0	0%
Servicio de alcantarillado en los demás sectores	5	1%
Servicio de alcantarillado en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	5	1%
Servicio de alumbrado público	1	0%
Servicio de Protección personal y seguridad pública	1	0%
Solicitud de citas	2	0%
Solicitud de Información	126	18%

Subsidios y servicios a la comunidad	14	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	0%
Vías públicas	46	6%
Visitas de sanidad	20	3%
Zoonosis	12	2%
TOTAL	714	100,0%

MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	605	95,0%
Correo Electrónico	32	5,0%
Personal	0	0,0%
TOTAL	637	100,0%

ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	76	10,6%
Cerrada	638	89,4%
TOTAL	714	100,0%

ESTADO DE VENCIMIENTO DE LAS RESPUESTAS

DEPENDENCIA	RESULTADO
Alcaldía	0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0%
Educación y Cultura	12%
General	0%
Gobierno	26%
Hacienda	24%
INDERE	40%
Jurídica	0%
Obras Públicas	30%
Planeación	37%
Seguridad Social y Familia	29%
Servicios Administrativos	15%

Servicios Públicos Domiciliarios	0%
Tránsito y Transporte	9200%
TOTAL	94

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.

Para el segundo semestre de 2017, la Secretaría de Control Interno realizará auditoría aleatoria a algunas respuestas, con el fin de conocer qué se le contestó al usuario en términos de solucionar el fondo de la petición.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA	1,9444444444
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)