

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

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y marzo 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 les hace el seguimiento respectivo.

De las 241 PQRSF que han llegado al Municipio, 75 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales 57 están relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT, 4 haciendo referencia a la plataforma RUNT y 3 más sobre los impuestos de tránsito.

Seguidamente, 38 corresponden a la Secretaría de Planeación, de las cuales 13 están asociadas con licencias de construcción y urbanismo. Por su parte, 37 obtuvo la Secretaría de Hacienda, con 18 que tienen que ver con el impuesto 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 32, de las cuales se destacan por problemas en el espacio público 11.

Es importante resaltar que existen otros ítems que obtuvieron un número relevante y fue la solicitud de información con 44 PQRSF y afectación de un usuario por tercero con 27, las que se distribuyen entre todas las Secretarías de Despacho.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- En lo que va corrido del año, se conserva el mismo orden de las Secretarías a las que más les llegan PQRSF, con respecto a 2015.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue febrero con 111.
- El tipo más común es la Petición con 206 solicitudes y las Quejas con 17.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 57.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 133.
- Para enero – febrero – marzo de 2016, han sido allegadas 241 PQRSF, 30 menos 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 241 PQRSF pudo evidenciarse que 149 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 133 se hicieron por medio escrito y 16 más por correo electrónico, que responde a un 61.8% 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	41,1%
Febrero	111	46,1%
Marzo	31	12,9%
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	241	100,0%

TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	206	85,5%
Queja	17	7,1%
Reclamo	0	0,0%
Sugerencia	0	0,0%
Felicitación	0	0,0%
Solicitudes	18	7,5%
TOTAL	241	100,0%

PQRSF POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	RESULTADO	PORCENTAJE
Alcaldía	0	0,0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0	0,0%
Educación y Cultura	9	3,7%
General	0	0,0%
Gobierno	32	13,3%
Hacienda	37	15,4%
INDERE	0	0,0%
Jurídica	0	0,0%
Obras Públicas	27	11,2%
Planeación	38	15,8%
Seguridad Social y Familia	11	4,6%
Servicios Administrativos	11	4,6%
Servicios Públicos Domiciliarios	0	0,0%

Tránsito y Transporte	75	31,1%
Concejo Municipal	1	0,4%
TOTAL	241	100,0%

ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	4	2%
Acceso a vías públicas	2	1%
Afectación de usuario por un tercero	27	11%
Calidad del servicio	1	0%
Certificaciones y trámites	12	5%
Cumplimiento de normatividad	3	1%
Escenarios deportivos en la comunidad	0	0%
Espacio Público	11	5%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	5	2%
Gestión del Alcalde	0	0%
Implementos deportivos en la comunidad	0	0%
Impuesto de Industria y Comercio	18	7%
Impuesto predial	6	2%
Impuestos de tránsito	3	1%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	1	0%
Licencias de construcción o urbanismo	13	5%
Mejoramiento de vivienda	4	2%
Paisajismo	5	2%
Plataforma RUNT	4	2%
Plataforma SIMIT	57	24%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	0	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipios	0	0%
Protección al medio ambiente	2	1%
Resaltos	0	0%
Servicio de alcantarillado en los demás sectores	0	0%
Servicio de alcantarillado en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	1	0%
Servicio de alumbrado público	1	0%
Servicio de Protección personal y seguridad pública	2	1%
Solicitud de citas	1	0%
Solicitud de Información	44	18%
Subsidios y servicios a la comunidad	5	2%
Suministro de agua en los demás sectores	1	0%
Suministro de agua en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	0	0%
Transporte público	1	0%
Vías públicas	3	1%

Visitas de sanidad	3	1%
Zoonosis	1	0%
TOTAL	241	100,0%

MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	133	89,3%
Correo Electrónico	16	10,7%
Personal	0	0,0%
TOTAL	149	100,0%

ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	92	38,2%
Cerrada	149	61,8%
TOTAL	241	100,0%

Para el mes de junio de 2016, se dará a conocer el resultado parcial del nivel de satisfacción de la ciudadanía que interpuso una PQRSF.

Cordialmente,

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