

ALCALDÍA DE LA ESTRELLA
SECRETARÍA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
FELICITACIONES Y DENUNCIAS
SEPTIEMBRE 2019

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y septiembre de 2019 (con corte al 30 del último mes). En este documento se describen el número de PQRSFD 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.

Así las cosas, han sido allegadas 1.104 PQRSFD al Municipio, cuyos datos más relevantes se describen a continuación y en orden (por cantidad):

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Prescripción de comparendos en SIMIT	Trámite en plataforma Runt	Solicitud de información general	Afectaciones por un tercero
517	Tránsito	437	12	65	2

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Solicitud de información general	Afectaciones por un tercero
149	Gobierno	79	67

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Licencias de construcción y urbanismo	Servicio de alcantarillado	Solicitud de información general	Afectaciones por un tercero
142	Planeación	33	2	97	10

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Industria y Comercio - Predial	Fichas catastrales	Solicitud de información general
109	Hacienda	51	4	52

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Calidad del servicio	Visitas de sanidad y zoonosis	Solicitud de información general	Afectaciones por un tercero
71	Seguridad Social y Familia	3	25	33	8

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Vías públicas	Solicitud de información general	Afectaciones por un tercero
60	Obras Públicas	3	48	7

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Calidad del servicio	Solicitud de información general
34	Servicios Administrativos	7	26

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Calidad del servicio	Acceso a la educación	Solicitud de información general
20	Educación y Cultura	4	3	12

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Solicitud de información general
1	General	1

Cantidad PQRSFD	Secretaría	Solicitud de información general
1	Jurídica	1

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- La Secretaría de Tránsito con 517 solicitudes ocupa el primer lugar entre las dependencias a las que más se les allegan PQRSFD, con una diferencia muy amplia con la segunda que es Gobierno que tiene 149.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue marzo con 143.
- El tipo más común es la Petición con 1.057, seguidamente las Solicitudes con 27, las Quejas con 13 y las felicitaciones con 6.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 437.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 1.033.
- Si bien la Secretaría General ha adelantado campañas de sensibilización en torno a incentivar en la comunidad el uso de los diversos medios que tiene la Administración Municipal para que sean allegadas PQRSDF, es importante que se fortalezcan estas acciones y máxime cuando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, establece criterios esenciales para incentivar la comunicación con los diversos grupos de valor que posee la Entidad.

Frente a las respuestas efectivas, de las 1.104 PQRSFD pudo evidenciarse que 1.049 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 1.033 fueron por escrito (98.8% de efectividad) y 13 (1.2%) 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.

Aunque los niveles de extemporaneidad han disminuido, 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, semanalmente, la Secretaría General hace dos recorridos por todas las oficinas e 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.

De igual forma, el Municipio adquirió una nueva plataforma para la administración y trámite de las PQRSFD con la cual, podrá tenerse un control en línea y tiempo real, dado que se ha venido promoviendo entre la ciudadanía el uso de los medios electrónicos para hacer sus solicitudes, lo anterior, para evitar desplazamientos y mejorar con ello la interrelación con los usuarios, a lo que se suma que en dicha herramienta ya estarán incluidas también las peticiones que se hagan por escrito o directamente en la Alcaldía. Para el mes de diciembre, este informe se realizará con las estadísticas que arroje el nuevo software, en el que cada secretario tiene una clave para llevar su propio control y seguimiento

Estos mismos datos se envían con copia a la oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

A continuación, se presentan las tablas con los resultados.

PQRSF POR MES

MES	RESULTADO	PORCENTAJE
Enero	123	11,1%
Febrero	123	11,1%
Marzo	143	13,0%
Abril	129	11,7%
Mayo	133	12,0%
Junio	98	8,9%
Julio	141	12,8%
Agosto	123	11,1%
Septiembre	91	8,2%
Octubre	0	0,0%
Noviembre	0	0,0%
Diciembre	0	0,0%
TOTAL	1104	100,0%

TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	1057	95,7%
Queja	13	1,2%
Reclamo	0	0,0%
Sugerencia	1	0,1%
Felicitación	6	0,5%
Solicitudes	27	2,4%
Denuncia	0	0,0%
TOTAL	1104	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	20	1,8%
General	1	0,1%
Gobierno	149	13,5%
Hacienda	109	9,9%
INDERE	0	0,0%
Jurídica	1	0,1%
Obras Públicas	60	5,4%
Planeación	142	12,9%
Seguridad Social y Familia	71	6,4%
Servicios Administrativos	34	3,1%
Servicios Públicos Domiciliarios	0	0,0%
Tránsito y Transporte	517	46,8%
Concejo Municipal	0	0,0%
Secretaría de la Mujer	0	0,0%
TOTAL	1104	100,0%

ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	4	0%
Acceso a vías públicas	0	0%
Afectación de usuario por un tercero	94	9%
Calidad del servicio	18	2%
Certificaciones y trámites	1	0%
Cumplimiento de normatividad	0	0%
Escenarios deportivos en la comunidad	1	0%
Espacio Público	1	0%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	4	0%
Gestión del Alcalde	0	0%
Implementos deportivos en la comunidad	0	0%
Impuesto de Industria y Comercio	11	1%
Impuesto predial	41	4%
Impuestos de tránsito	0	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	0	0%
Licencias de construcción o urbanismo	33	3%
Mejoramiento de vivienda	0	0%
Paisajismo	0	0%
Plataforma RUNT	12	1%

Plataforma SIMIT	439	40%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	0	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipio	0	0%
Protección al medio ambiente	0	0%
Resaltos	0	0%
Servicio de alcantarillado en los demás sectores	2	0%
Servicio de alcantarillado en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	0	0%
Servicio de alumbrado público	0	0%
Servicio de Protección personal y seguridad pública	0	0%
Solicitud de citas	0	0%
Solicitud de Información	414	38%
Subsidios y servicios a la comunidad	0	0%
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	0	0%
Vías públicas	3	0%
Visitas de sanidad	23	2%
Zoonosis	3	0%
TOTAL	1104	100,0%

MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	1033	98,8%
Correo Electrónico	13	1,2%
Personal	0	0,0%
TOTAL	1046	100,0%

ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	55	5,0%
Cerrada	1049	95,0%
TOTAL	1104	100,0%

ESTADO DE VENCIMIENTO DE LAS RESPUESTAS

DEPENDENCIA	RESULTADO
Alcaldía	0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0%
Educación y Cultura	30%
General	100%
Gobierno	18%
Hacienda	50%
INDERE	0%
Jurídica	0%
Obras Públicas	53%
Planeación	35%
Seguridad Social y Familia	41%
Servicios Administrativos	26%
Servicios Públicos Domiciliarios	0%
Tránsito y Transporte	25%
Concejo Municipal	0%
Secretaría de la Mujer	0%

Los porcentajes descritos en la tabla anterior hacen referencia al nivel de cumplimiento en el reporte de las respuestas a los usuarios que interpusieron una PQRSFD en los tiempos establecidos por la norma; por ello, se toma también las que, estando cerradas, fueron de manera extemporánea. Así las cosas, este informe se envía a la oficina de Control Interno Disciplinario para que proceda según su responsabilidad.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PROMEDIO NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA	99%
---	-----

Como puede notarse, la satisfacción del usuario ha mejorado notablemente, en tanto los ciudadanos reconocen que las respuestas están llegando a tiempo y esa es la principal característica que reclaman; sin embargo, en algunos casos, las personas siguen manifestando su inconformidad frente a la respuesta que reciben porque no soluciona de fondo su necesidad. En este punto, cuando va a revisarse, en su mayoría, son los conductores que piden que se les revoque el comparando vial, cuando fue legal el procedimiento.

Cordialmente,

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