

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

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y diciembre de 2016 (con corte al día 12 del último). 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 1.242 PQRSF que han llegado al Municipio, 498 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales 404 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, 159 corresponden a la Secretaría de Planeación, de las cuales 61 están asociadas con licencias de construcción y urbanismo. Por su parte, 150 obtuvo la Secretaría de Gobierno, con 115 que tienen relación con las afectaciones que se producen entre terceros. Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSF se encuentra la Secretaría de Hacienda con 142, de las cuales se destacan 86 que corresponden a reclamaciones sobre los impuestos de industria y comercio y predial.

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 213 PQRSF y 72 más para visitas de sanidad.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para el mes de diciembre, la Secretaría de Gobierno, ocupó el tercer puesto entre las dependencias a las que más les llegó una PQRSF, lugar que para septiembre tenía la Secretaría de Hacienda. Se conservan para este período los dos primeros sitios que siguen siendo para las mismas oficinas: Tránsito y Planeación y por los mismos temas.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue abril con 161. En segundo lugar agosto con 138, en tercera posición noviembre con 120 y en cuarto mayo con 118.
- El tipo más común es la Petición con 1001, seguidamente las Quejas con 206 y finalizan las solicitudes con 28.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 404. 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 1.020.
- Entre enero y diciembre de 2016, han sido allegadas 1.242 PQRSF, 302 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 1.242 PQRSF pudo evidenciarse que 1.074 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 1.020 se hicieron por medio escrito y 50 más por correo electrónico, que responde a un 86.5% 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	8,0%
Febrero	111	8,9%
Marzo	81	6,5%
Abril	161	13,0%
Mayo	118	9,5%
Junio	105	8,5%
Julio	97	7,8%
Agosto	138	11,1%
Septiembre	97	7,8%
Octubre	99	8,0%
Noviembre	120	9,7%
Diciembre	16	1,3%
TOTAL	1242	100,0%

TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	1001	80,6%
Queja	206	16,6%
Reclamo	0	0,0%
Sugerencia	3	0,2%
Felicitación	4	0,3%
Solicitudes	28	2,3%
TOTAL	1242	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	21	1,7%
General	1	0,1%
Gobierno	150	12,1%
Hacienda	142	11,4%

INDERE	1	0,1%
Jurídica	2	0,2%
Obras Públicas	88	7,1%
Planeación	159	12,8%
Seguridad Social y Familia	132	10,6%
Servicios Administrativos	42	3,4%
Servicios Públicos Domiciliarios	5	0,4%
Tránsito y Transporte	498	40,1%
Concejo Municipal	1	0,1%
TOTAL	1242	100,0%

ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	5	0%
Acceso a vías públicas	12	1%
Afectación de usuario por un tercero	116	9%
Calidad del servicio	36	3%
Certificaciones y trámites	18	1%
Cumplimiento de normatividad	3	0%
Escenarios deportivos en la comunidad	0	0%
Espacio Público	26	2%
Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	27	2%
Gestión del Alcalde	0	0%
Implementos de portivos en la comunidad	0	0%
Impuesto de Industria y Comercio	40	3%
Impuesto predial	46	4%
Impuestos de tránsito	3	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	1	0%
Licencias de construcción o urbanismo	61	5%
Mejoramiento de vivienda	8	1%
Paisajismo	34	3%
Plataforma RUNT	11	1%
Plataforma SIMIT	404	33%
Prestaciones sociales a personal activo e inactivo	1	0%
Préstamo de bienes muebles e inmuebles del municipios	0	0%
Protección al medio ambiente	5	0%
Resaltos	0	0%
Servicio de alcantarillado en los demás sectores	7	1%
Servicio de alcantarillado en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	5	0%
Servicio de alumbrado público	4	0%
Servicio de Protección personal y seguridad pública	2	0%
Solicitud de citas	2	0%

Solicitud de Información	213	17%
Subsidios y servicios a la comunidad	11	1%
Suministro de agua en los demás sectores	1	0%
Suministro de agua en los sectores de La Tablaza y Pueblo viejo	5	0%
Transporte público	9	1%
Vías públicas	25	2%
Visitas de sanidad	72	6%
Zoonosis	29	2%
TOTAL	1242	100,0%

MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	1020	95,3%
Correo Electrónico	50	4,7%
Personal	0	0,0%
TOTAL	1070	100,0%

ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	168	13,5%
Cerrada	1074	86,5%
TOTAL	1242	100,0%

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

SATISFACCIÓN DE RESPUESTA	1,870967742
NIVEL DE SATISFACCIÓN ALCANZADA	94%

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.

Se adjunta en formato de Excel, el análisis de algunas respuestas que se escogieron aleatoriamente.

Cordialmente,

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