

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

La Secretaría de Control Interno, presenta el informe del estado de las PQRSF entre enero y junio de 2019 (con corte al 28 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 enlace de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, 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 735 PQRSF que han llegado al Municipio, 362 son para la Secretaría de Tránsito de las cuales se destacan 314 relacionadas con la prescripción de los comparendos de tránsito en la plataforma SIMIT, 2 sobre trámites en la plataforma RUNT y las demás están consignadas como solicitud de información en general.

Seguidamente, 97 corresponden a las Secretarías de Gobierno y Planeación, por primera vez, ocupando el segundo puesto ambas oficinas a la vez. De ellas, se destacan:

- 68 por afectaciones de los ciudadanos provocados por terceros.
- 24 por licencias de construcción y urbanismo.

Como pasó con Tránsito, las demás PQRSFD relacionadas con estas dependencias, se encuentran en solicitud de información en general.

En el cuarto lugar se halla la Secretaría de Hacienda con 61, y de estas, 28 están asociadas con reclamaciones sobre los impuestos de industria y comercio y predial.

Finalmente, dentro del grupo de las dependencias a las que más se les interpusieron PQRSFD se encuentra la Secretaría de Seguridad Social y Familia con 43 y Obras Públicas con 38.

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 261 PQRSFD, 10 para quejas sobre la calidad del servicio y 12 más para visitas de sanidad.

Se destacan igualmente los siguientes datos:

- Para el primer semestre de 2019, la Secretaría de Tránsito con 362 solicitudes ocupa el primer lugar entre las dependencias a las que más se les allegan PQRSFD, con una diferencia muy amplia con las segundas que son Gobierno y Planeación que tienen 97.
- El mes en el que más han llegado solicitudes fue marzo con 143. En segundo lugar, mayo con 133 y en tercer puesto abril con 129.
- El tipo más común es la Petición con 700, seguidamente las Solicitudes con 22, y las Quejas con 8.
- Los trámites relacionados con la plataforma SIMIT de Tránsito, es la petición más recurrente con 314.
- El medio de respuesta por parte del Municipio más utilizado es el Escrito con 667.

Frente a las respuestas efectivas, de las 735 PQRSFD pudo evidenciarse que 678 de ellas ya fueron notificadas a los usuarios, de las cuales 667 fueron por escrito (98.7% de efectividad) y 9 (1.3%) por correo electrónico; las demás que son 59 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 semanalmente la Secretaría General hace un recorrido 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.

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	16,7%
Febrero	123	16,7%
Marzo	143	19,5%
Abril	129	17,6%
Mayo	133	18,1%
Junio	84	11,4%
TOTAL	735	100,0%

TIPO DE PQRSF

TIPO DE PQRSF	RESULTADO	PORCENTAJE
Petición	700	95,2%
Queja	8	1,1%
Reclamo	0	0,0%
Sugerencia	1	0,1%
Felicitación	4	0,5%
Solicitudes	22	3,0%
Denuncia	0	0,0%
TOTAL	735	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	13	1,8%
General	1	0,1%
Gobierno	97	13,2%
Hacienda	61	8,3%
INDERE	0	0,0%
Jurídica	1	0,1%
Obras Públicas	38	5,2%
Planeación	97	13,2%
Seguridad Social y Familia	43	5,9%
Servicios Administrativos	22	3,0%
Servicios Públicos Domiciliarios	0	0,0%
Tránsito y Transporte	362	49,3%
Concejo Municipal	0	0,0%
Secretaría de la Mujer	0	0,0%
TOTAL	735	100,0%

ASPECTO ASOCIADO DE LA PQRSF

ASPECTO ASOCIADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Acceso a la educación	3	0%
Acceso a vías públicas	0	0%
Afectación de usuario por un tercero	68	9%
Calidad del servicio	10	1%
Certificaciones y trámites	1	0%
Cumplimiento de normatividad	0	0%
Escenarios deportivos en la comunidad	0	0%
Espacio Público	1	0%

Eventos públicos	0	0%
Fichas catastrales	4	1%
Gestión del Alcalde	0	0%
Implementos deportivos en la comunidad	0	0%
Impuesto de Industria y Comercio	6	1%
Impuesto predial	22	3%
Impuestos de tránsito	0	0%
Investigación de obra pública	0	0%
Licencias de conducción	0	0%
Licencias de construcción o urbanismo	24	3%
Mejoramiento de vivienda	0	0%
Paisajismo	0	0%
Plataforma RUNT	2	0%
Plataforma SIMIT	314	43%
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	262	36%
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	2	0%
Visitas de sanidad	12	2%
Zoonosis	2	0%
TOTAL	735	100,0%

MEDIO DE RESPUESTA PQRSF

MEDIO DE RESPUESTA	RESULTADO	PORCENTAJE
Telefónico	0	0,0%
Escrito	667	98,7%
Correo Electrónico	9	1,3%
Personal	0	0,0%
TOTAL	676	100,0%

ESTADO DE LAS PQRSF

ESTADO	RESULTADO	PORCENTAJE
Abierta	57	7,8%
Cerrada	678	92,2%
TOTAL	735	100,0%

ESTADO DE VENCIMIENTO DE LAS RESPUESTAS

DEPENDENCIA	RESULTADO
Alcaldía	0%
E.S.E. Hospital La Estrella	0%
Educación y Cultura	31%
General	100%
Gobierno	21%
Hacienda	59%
INDERE	0%
Jurídica	0%
Obras Públicas	53%
Planeación	36%
Seguridad Social y Familia	44%
Servicios Administrativos	36%
Servicios Públicos Domiciliarios	0%
Tránsito y Transporte	31%
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; por tal razón, este reporte 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	94%
---	-----

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.

Aspectos para tener en cuenta:

- Si bien para este período evaluado las alertas por vencimiento de las respuestas fueron menores, todavía sigue presentándose, en algunas dependencias, la extemporaneidad para responderle a los usuarios. Por tal motivo, ya se han iniciado investigaciones de tipo disciplinario. En este punto es importante resaltar que, desde la Secretaría General, se insiste con visitas personales cada semana, para que en las oficinas no dejen que se venzan los tiempos para las respuestas.
- Como pudo notarse en el informe, el medio escrito es el más usado por los usuarios para interponer PQRSFD y por ello, es relevante que la Administración Municipal incentive los canales virtuales para tal efecto, no solo es más ágil en términos de allegar la solicitud, sino que evita el uso de tanto papel a la hora de contestar.
- Se destaca también que, para este período, a ninguno de los entes descentralizados les fue allegada una PQRSFD y que hubo 4 felicitaciones cuando ha habido períodos en los que este ítem no es tenido en cuenta por los usuarios.
- Que, comparado con informes de períodos anteriores, la satisfacción del usuario obtiene nuevamente un porcentaje de calificación importante, al pasar de 70% a 94%.

Cordialmente,

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