



# ALCALDIA DE LEBRIJA- SANTANDER



## INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2016



*AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO*  
2016-2019

Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13  
[www.lebrija-santander.gov.co](http://www.lebrija-santander.gov.co) E-mail: [alcaldia@lebrija-santander.gov.co](mailto:alcaldia@lebrija-santander.gov.co)



## ALCANCE Y PRESENTACIÓN

La Alcaldía Municipal de Lebrija, tiene como prioridad promover buenas prácticas desde el interior de la institución en cada uno de sus funcionarios y contratistas. Es de vital importancia generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el momento en que cada uno de los ciudadanos del municipio de Lebrija obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz y verídica frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) radicadas en los canales establecidos para tal fin que se encuentran en la institución, lo cual genera credibilidad por parte de nuestros ciudadanos frente al servicio que presta la administración municipal.

El presente informe contiene el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) realizadas a la Alcaldía Municipal de Lebrija – Santander, en el periodo que comprendido entre Enero de 2016 a Junio de 2016, registradas a través de los canales establecidos por la administración municipal, a partir de las cuales se realiza el respectivo seguimiento con el objetivo de evidenciar la gestión realizada por cada dependencia.



## AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



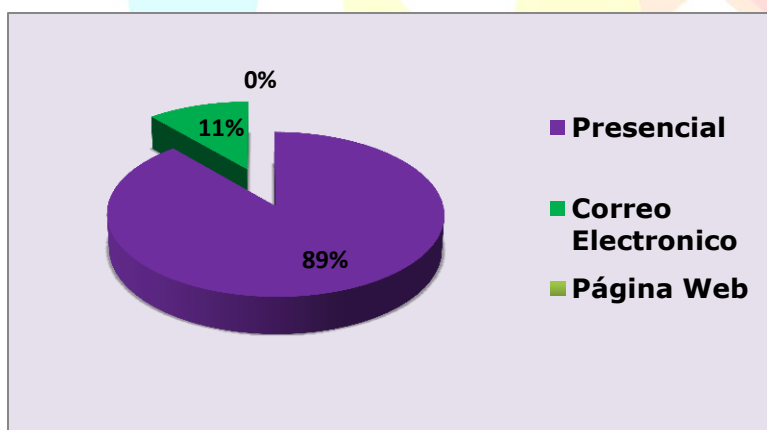
## OBEJTIVO

Garantizar que las PQRS que han sido registradas por los ciudadanos del municipio de Lebrija – Santander, tengan un respuesta oportuna, verídica y eficaz por cada una de las dependencias a las que fueron enviadas, de igual manera hacer un seguimiento constante a las PQRS para que la administración municipal se fortalezca continuamente de las diferentes sugerencias de los ciudadanos y así prestar un servicio de calidad al municipio.

## ESTADO DE LAS PQRS DE LA ALCALDIA DE LEBRIJA –SANTANDER PRIMER SEMESTRE DEL 2016.

A continuación se relaciona el flujo de PQRS radicadas en el primer semestre del presente año y el comportamiento de cada en los diferentes canales para la atención de PQRS.

PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE POR CANALES DE ATENCION		
	PQRS	EQUIVALENCIA
Presencial	413	89%
Correo Electrónico	53	11%
Página Web	0	0%



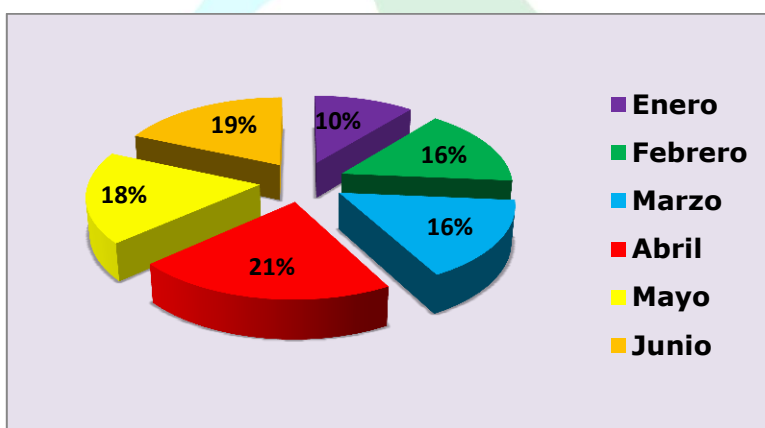


# CONTROL INTERNO



Durante el primer semestre de 2016 se recibieron un total de 466 PQRS a través de los diferentes canales de atención que se tienen dispuestos: página web, correo electrónico y presencial.

CONSOLIDADO PQRS POR MES					
	Presencial	Electrónico	Página Web	Total	Equivalencia
Enero	35	10	0	45	11%
Febrero	66	8	0	74	16%
Marzo	64	12	0	76	16%
Abril	88	10	0	98	21%
Mayo	79	7	0	86	18%
Junio	81	6	0	87	18%



En la tabla y gráfica anteriores se muestra la dinámica que tuvieron las PQRS por mes recibidas en el primer semestre del año 2016.

A continuación se realiza una comparación de la información de PQRS del primer semestre del 2016 entregada por la ventanilla única la cual entro en funcionamiento en el mes de junio de 2015, y la información entregada por cada secretaria de la Alcaldía de Lebrija.

## Información Ventanilla Única



## AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



# CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEBRIJA	
SECRETARÍAS ALCALDÍA DE LEBRIJA	PQRS
DESPACHO ALCALDE	25
SECRETARÍA GENERAL	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	28
SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEL TESORO	75
SECRETARÍA DE SALUD	2
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO	6
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>

**Consolidado información entregada por cada Secretaría de la Alcaldía.**

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRS POR SECRETARIA		
SECRETARÍAS ALCALDÍA DE LEBRIJA	PQRS	EQUIVALENCIA
DESPACHO ALCALDE	89	19%
SECRETARÍA GENERAL	10	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	93	20%
SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEL TESORO	139	30%
SECRETARÍA DE SALUD	28	6%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	12	3%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y ENCOMÓMICO	42	9%
SECRETARIA DE DEPORTE Y CULTURA	0	0%
CORREO ELECTRÓNICO	53	11%
PÁGINA WEB	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>	

Realizando el comparativo entre los dos cuadros, se evidencia claramente un desajuste considerable de la información entregada por la ventanilla única frente a la entregada por cada secretaria de la alcaldía.

Cabe resaltar que no todas las PQRS que llegan al despacho del alcalde son contestadas por esta oficina, ya que un porcentaje de estas son direccionadas a las diferentes secretarías o entidades responsables de dar solución y responder las solicitudes de los ciudadanos.

La gráfica muestra la distribución en porcentaje de las PQRS en cada una de las secretarías de la Alcaldía de Lebrija.

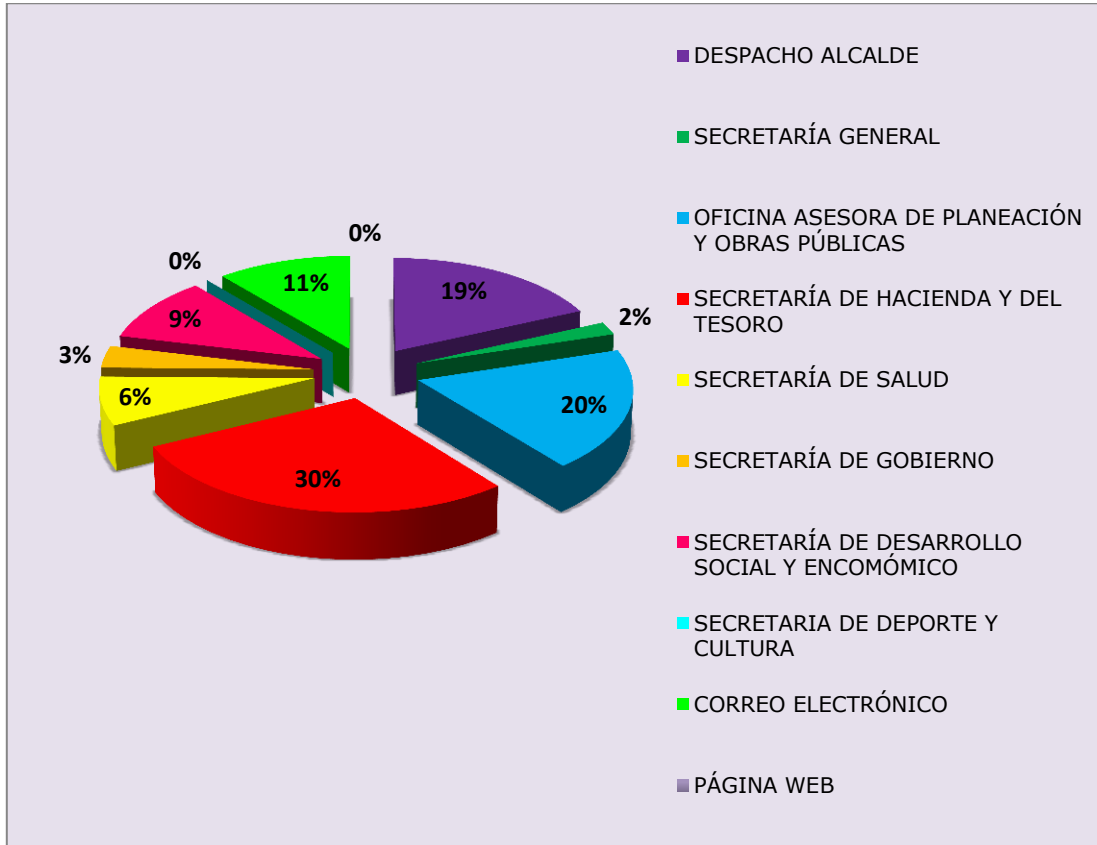


**AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO**

2016-2019

Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13

[www.lebrija-santander.gov.co](http://www.lebrija-santander.gov.co) E-mail: [alcaldia@lebrija-santander.gov.co](mailto:alcaldia@lebrija-santander.gov.co)



### Consolidado PQRS por trimestre por cada secretaría.

Las tablas evidencian el flujo por mes de las PQRS de cada uno de las secretarías de la Alcaldía de Lebrija, de igual manera muestra la distribución de las PQRS emitidas por los ciudadanos tanto de forma presencial o electrónica por cada secretaría.

### Primer Trimestre.



## AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



# CONTROL INTERNO



	ENERO		FEBRERO		MARZO	
	Presencial	Electrónico	Presencial	Electrónico	Presencial	Electrónico
Despacho Alcalde	2	6	20	5	9	9
Secretaría General	-	-	3	2	-	2
Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas	6	-	12	-	10	-
Secretaria de Hacienda y del Tesoro	12	-	20	-	32	-
Secretaría de Salud	3	-	7	-	1	-
Secretaria de Gobierno	5	-	1	-	3	-
Secretaría de Desarrollo Social y Económico	7	4	3	1	9	-
Secretaría de Deporte y Cultura	-	-	-	-	-	1

## Segundo Trimestre.

	ABRIL		MAYO		JUNIO	
	Presencial	Electrónico	Presencial	Electrónico	Presencial	Electrónico
Despacho Alcalde	19	10	18	4	21	4
Secretaría General	1	-	3	2	3	2
Oficina Asesora de Planeación y Obra Públicas	27	-	19	-	19	-
Secretaria de Hacienda y del Tesoro	31	-	22	1	22	-
Secretaría de Salud	4	-	5	-	8	-
Secretaria de Gobierno	1	-	1	-	1	-
Secretaría de Desarrollo Social y Económico	5	-	11	-	7	-
Secretaría de Deporte y Cultura	-	-	-	-	-	-

## Distribución de PQRS.

### Secretaría General.

Secretaria General	
PQRS	Equivalencia



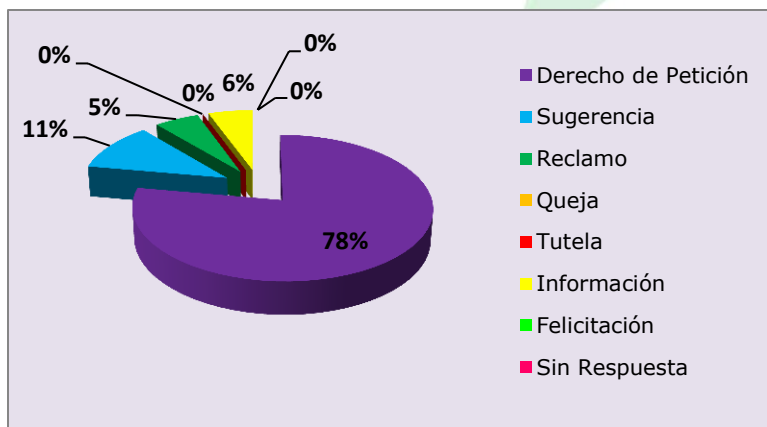
## AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



# CONTROL INTERNO



Derecho de Petición	14	78%
Sugerencia	2	11%
Reclamo	1	5%
Queja	-	0%
Tutela	-	0%
Información	1	6%
Felicitación	-	0%
Sin Respuesta	-	0%



## Secretaría de Deporte y Cultura

Secretaría de Deporte y Cultura		
	PQRS	Equivalencia
Derecho de Petición	1	100%
Sugerencia	-	0%
Reclamo	-	0%
Queja	-	0%
Tutela	-	0%
Información	-	0%
Felicitación	-	0%
Sin Respuesta	-	0%

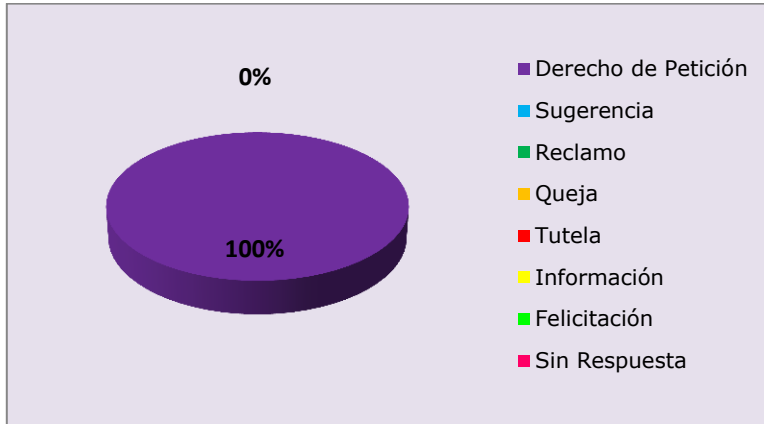


## AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019





# CONTROL INTERNO



## Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas

Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas		
	PQRS	Equivalencia
Derecho de Petición	93	100%
Sugerencia	-	0%
Reclamo	-	0%
Queja	-	0%
Tutela	-	0%
Información	-	0%
Felicitación	-	0%
Sin Respuesta	-	0%



Secretaria

de



## AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO

2016-2019

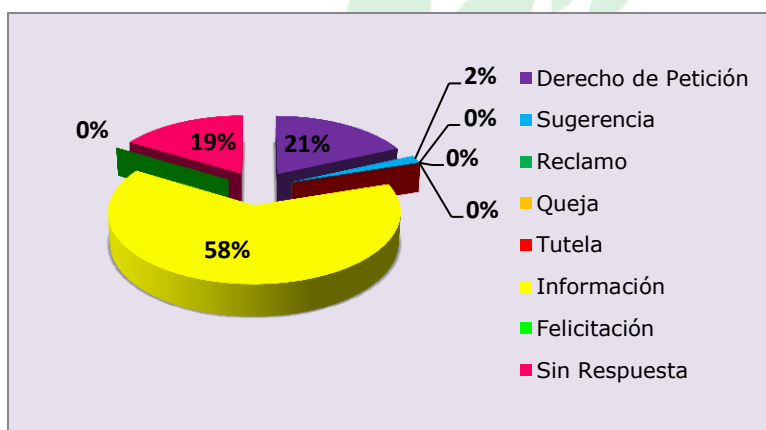
Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13

[www.lebrija-santander.gov.co](http://www.lebrija-santander.gov.co) E-mail: [alcaldia@lebrija-santander.gov.co](mailto:alcaldia@lebrija-santander.gov.co)



## Desarrollo Social y Económico.

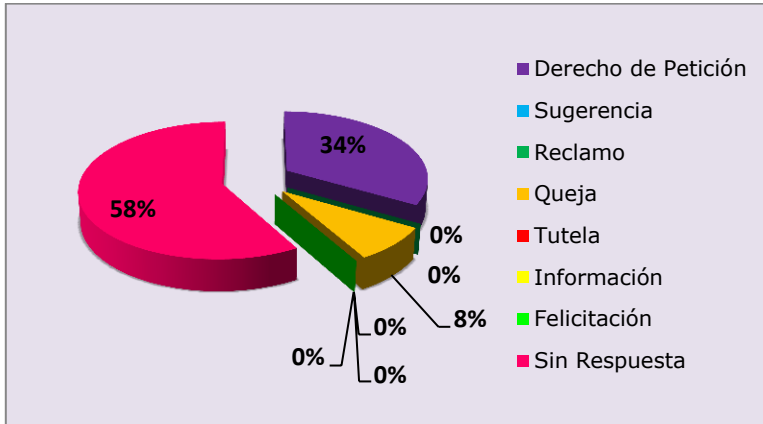
Secretaría de Desarrollo Social y Económico		
	PQRS	Equivalencia
Derecho de Petición	10	21%
Sugerencia	1	2%
Reclamo	-	0%
Queja	-	0%
Tutela	-	0%
Información	27	58%
Felicitación	-	0%
Sin Respuesta	9	19%



## Secretaría de Gobierno.

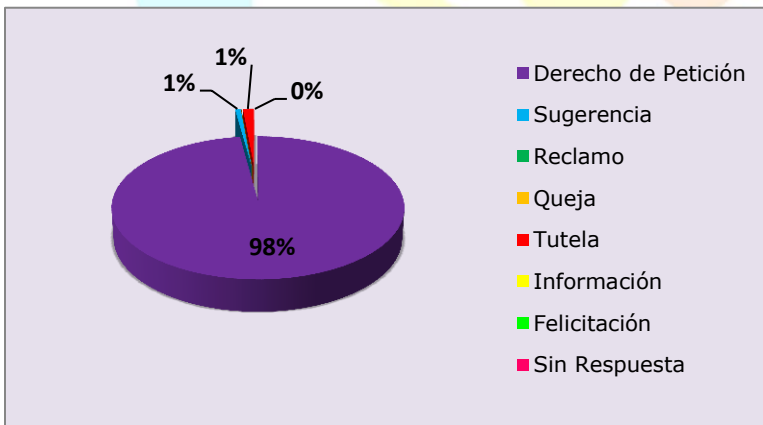
Secretaría de Gobierno		
	PQRS	Equivalencia
Derecho de Petición	4	34%
Sugerencia	-	0%
Reclamo	-	0%
Queja	1	8%
Tutela	-	0%
Información	-	0%
Felicitación	-	0%
Sin Respuesta	7	58%





## Secretaría de Hacienda y del Tesoro.

Secretaría de Hacienda y del Tesoro		
	PQRS	Equivalencia
Derecho de Petición	137	98%
Sugerencia	1	1%
Reclamo	-	0%
Queja	-	0%
Tutela	2	1%
Información	-	0%
Felicitación	-	0%
Sin Respuesta	-	0%



## Secretaría de Salud.



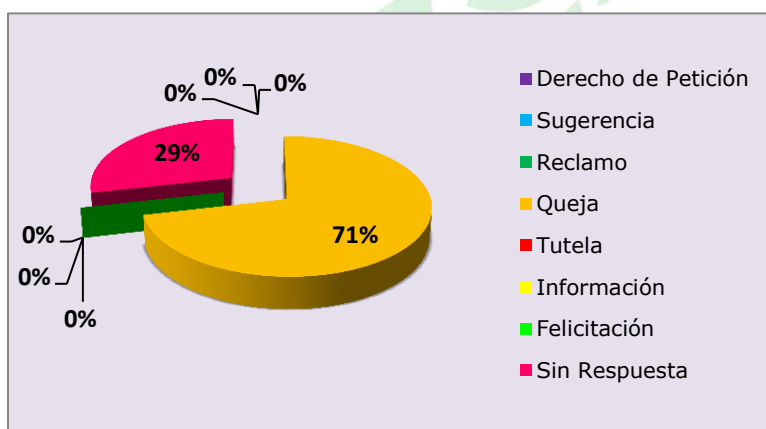
## AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



# CONTROL INTERNO



Secretaría de Salud		
	PQRS	Equivalencia
Derecho de Petición	-	0%
Sugerencia	-	0%
Reclamo	-	0%
Queja	20	71%
Tutela	-	0%
Información	-	0%
Felicitación	-	0%
Sin Respuesta	8	29%



## Despacho Alcalde.

Despacho Alcalde		
	PQRS	Equivalencia
Derecho de Petición	121	95%
Sugerencia	-	0%
Reclamo	-	0%
Queja	6	5%
Tutela	-	0%
Información	-	0%
Felicitación	-	0%
Sin Respuesta	-	0%

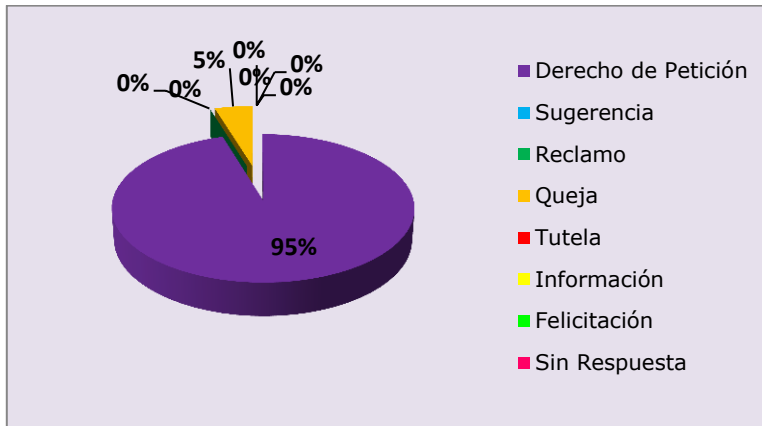


## AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO

2016-2019

Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13

[www.lebrija-santander.gov.co](http://www.lebrija-santander.gov.co) E-mail: [alcaldia@lebrija-santander.gov.co](mailto:alcaldia@lebrija-santander.gov.co)



Como anteriormente se resaltó no todas las PQRS que son recibidas por el despacho del alcalde son contestadas, ya que algunas van dirigidas a otras dependencias de la alcaldía y otras entidades, por tal razón son direccionadas para su respuesta.

En total se recibieron 127 PQRS que fueron emitidas por la comunidad hacia el despacho del alcalde, de las cuales 82 PQRS lo cual equivale al 65% de las PQRS fueron direccionadas.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Consolidar un formato para llevar el inventario de las PQRS que son emitidas a las diferentes dependencias de la Alcaldía para manejar una homogeneidad al momento de solicitar información.
- En el segundo semestre del año 2015 se instaló la ventanilla única en la alcaldía municipal para apoyar en la recepción y manejo de PQRS de la Alcaldía, sin embargo se debe fortalecer esta oficina ya que los informes entregados al solicitar la información no concuerdan con los entregados por cada secretaría de despacho.





# CONTROL INTERNO



- Incentivar a la comunidad a radicar sus PQRS por medio electrónico y así fomentar con la política del cero papel.
- Se realizó una reestructuración de la página web haciendo más fácil radicar las PQRS, igualmente la página maneja diferentes opciones donde se pueden emitir las PQRS directamente a cualquier dependencia de la alcaldía.
- Realizar una retroalimentación con cada uno de los funcionarios de cada secretaria para realizar estrategias donde se mejore el cumplimiento de respuesta.
- No se registra ninguna PQRS positiva.

**ORIGINAL FIRMADO**  
**SOCORRO ALVAREZ TORRES**  
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró:  
VoBo:

Ing. Edwing Fernando Godoy Murallas – Contratista  
Dra. Socorro Álvarez Torres – Jefe de Oficina de Control Interno



**AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO**  
2016-2019

Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13  
[www.lebrija-santander.gov.co](http://www.lebrija-santander.gov.co) E-mail: [alcaldia@lebrija-santander.gov.co](mailto:alcaldia@lebrija-santander.gov.co)