



INFORME PRIMER SEMESTRE

PQRD 2017

ALCALDIA LEBRIJA-SANTANDER



Ambiente, vida y desarrollo
2016-2019



ALCANCE Y PRESENTACIÓN

La Alcaldía Municipal de Lebrija, tiene como objetivo principal promover e implementar las buenas prácticas desde el interior de la institución en cada servidor público que hace parte de la Administración Municipal, por consiguiente es de gran importancia para la institución 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 Denuncias (PQRD) radicadas en los canales establecidos para tal fin, generando confianza y 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 Denuncias (PQRD) que han sido dirigidas a la Alcaldía Municipal de Lebrija – Santander, en el periodo que comprendido entre Enero de 2017 a Junio de 2017. La Oficina de Control realiza el respectivo seguimiento con el objetivo de formular estrategias que ayuden a mejorar y crecer en materia de calidad la atención al ciudadano frente a este ítem.



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



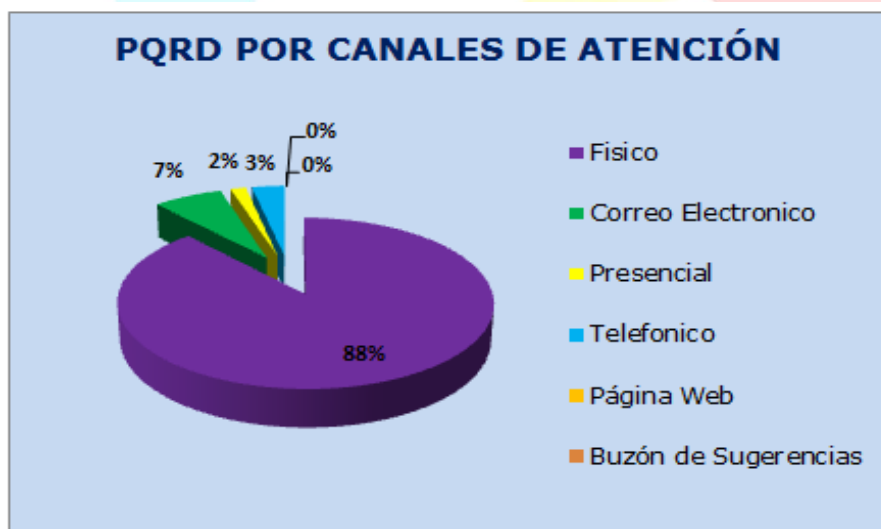
OBJETIVO

Realiza un seguimiento constante a las PQRD que han sido radicadas en cada una de las dependencias que hacen parte de la Alcaldía de Lebrija, por consiguiente se desarrollen estrategias que fortalezcan el servicio al ciudadano.

ESTADO DE LAS PQRD DE LA ALCALDIA DE LEBRIJA –SANTANDER PRIMER SEMESTRE DEL 2017

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

PQRD RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE POR CANALES DE ATENCIÓN		
	PQRD	EQUIVALENCIA
Físico	455	88%
Correo Electronico	35	7%
Presencial	8	2%
Telefonico	17	3%
Página Web	-	0%
Buzón de Sugerencias	-	0%
TOTAL	515	



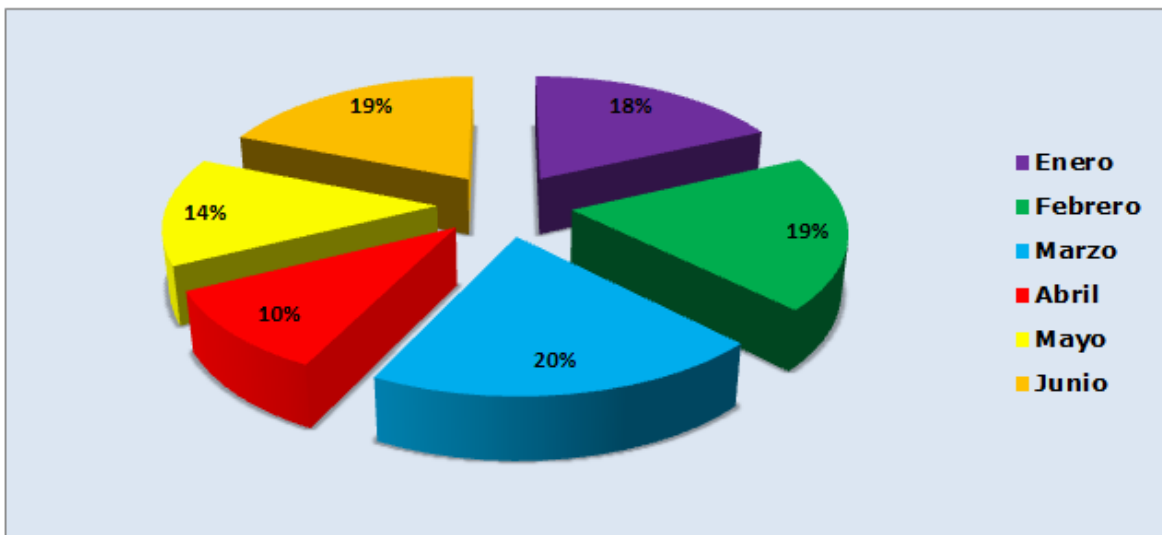


CONTROL INTERNO



Durante el primer semestre de 2017 se recibieron un total de 515 PQRD a través de los diferentes canales de atención que se tienen dispuestos: Físico, Correo Electrónico, Presencial (Verbal), Telefónico, Página Web y Buzón de Sugerencias.

CONSOLIDADO PQRD POR MES								
	Físico	Correo Electrónico	Presencial	Telefonico	Página Web	Buzón de Sugerencias	Total	Equivalencia
Enero	82	9	-	2	-	-	93	18%
Febrero	92	5	-	3	-	-	100	19%
Marzo	85	3	6	8	-	-	102	20%
Abril	49	3	1	-	-	-	53	10%
Mayo	58	8	1	3	-	-	70	14%
Junio	87	9	-	1	-	-	97	19%
							515	TOTAL



En la tabla y gráfica anteriores se muestra la dinámica que tuvieron las PQRD por mes recibidas en el primer semestre del año 2017.

A continuación se realiza un compilado de la PQRD remitidas a cada una de las Secretarías de la Alcaldía de Lebrija, es de resaltar que la ventanilla única de la Alcaldía envía un informe general sobre la correspondencia recibida, donde no realiza un filtro para clasificar los documentos recepcionados por esta oficina, por consiguiente no existe una clasificación de PQRD, por tal motivo es indispensable la capacitación constante y de esta forma se pueda generar un



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



CONTROL INTERNO



informe que ayude a la administración municipal a generar estrategias para mejorar el servicio de recepción de PQRD, por consiguiente retroalimentar y mejorar el funcionamiento de la ventanilla única de la Alcaldía de Lebrija.

Consolidado información entregada por cada Secretaría de la Alcaldía.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEBRÍJA	
DEPENDENCIAS	PQRD
DESPACHO ALCALDE	59
SECRETARIA GENERAL	45
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	63
SECRETARIA DE HACIENDA Y DEL TESORO	249
SECRETARIA DE SALUD	30
SECRETARIA DE GOBIERNO	47
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	22
SECRETARIA DE DEPORTE, CULTURA Y TURISMO	0
	515
	TOTAL

Cabe resaltar que no todas las PQRD 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.

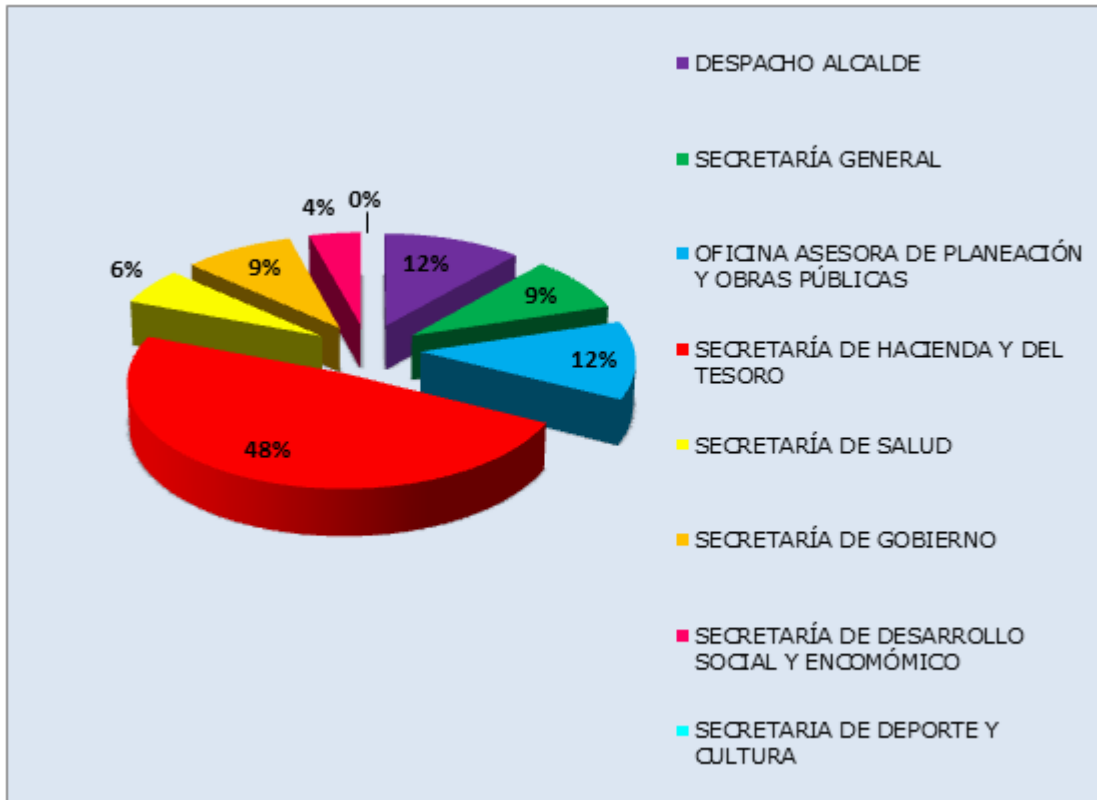
A continuación se muestra la gráfica del movimiento que tuvo las PQRD en cada una de las oficinas de la Alcaldía Municipal, en el periodo comprendido entre Enero y Junio del año 2017.



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



CONTROL INTERNO



Consolidado PQRD por mes por cada secretaría.

Las tablas evidencian el flujo por mes de las PQRD remitidas a cada una de las secretarías que conforman la Alcaldía Municipal, a continuación se compilan las PQRD clasificadas según el medio por el cual fueron recepcionadas, es de resaltar que los medios como la página web y buzón de sugerencias no fueron incluidos en dicha tabla, ya que el informe entregado por cada secretaria no se evidencian PQRD que hayan sido emitidas por medio de estos medios.

Igualmente no se incluye la secretaria de Deporte y Cultura, puesto que no tuvo flujo de PQRD en el periodo (Enero – Junio) analizado en el presente informe.



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 E-mail: alcaldia@lebrija-santander.gov.co



CONTROL INTERNO



TABLA FLUJO DE PQRD POR MES SEGÚN CANALES DE ATENCIÓN DE CADA SECRETARIA QUE CONFORMA LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

SECRETARIAS DE DESPACHO		DESPACHO ALCALDE	SECRETARIA GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PUBLICAS	SECRETARIA DE HACIENDA Y DEL TESORO	SECRETARIA DE SALUD	SECRETARIA DE GOBIERNO	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO
MES	MEDIO							
ENERO	FISICO	11	13	5	38	4	7	4
	CORREO	-	2	6	1	-	-	-
	PRESENCIAL	-	-	-	-	-	-	-
	TELEFONICO	-	-	2	-	-	-	-
FEBRERO	FISICO	7	10	8	53	4	7	3
	CORREO	-	3	1	-	-	1	-
	PRESENCIAL	-	-	-	-	-	-	-
	TELEFONICO	-	-	3	-	-	-	-
MARZO	FISICO	6	7	5	44	8	13	2
	CORREO	1	-	2	-	-	-	-
	PRESENCIAL	-	-	-	-	6	-	-
	TELEFONICO	-	-	7	-	1	-	-
ABRIL	FISICO	9	1	2	22	3	9	3
	CORREO	-	1	2	-	-	-	-
	PRESENCIAL	-	-	-	-	-	-	-
	TELEFONICO	-	-	-	-	1	-	-
MAYO	FISICO	7	2	4	32	2	5	6
	CORREO	-	2	5	1	-	-	-
	PRESENCIAL	-	-	-	-	-	-	-
	TELEFONICO	-	-	3	-	1	-	-
JUNIO	FISICO	18	2	5	53	-	5	4
	CORREO	-	2	2	5	-	-	-
	PRESENCIAL	-	-	-	-	-	-	-
	TELEFONICO	-	-	1	-	-	-	-



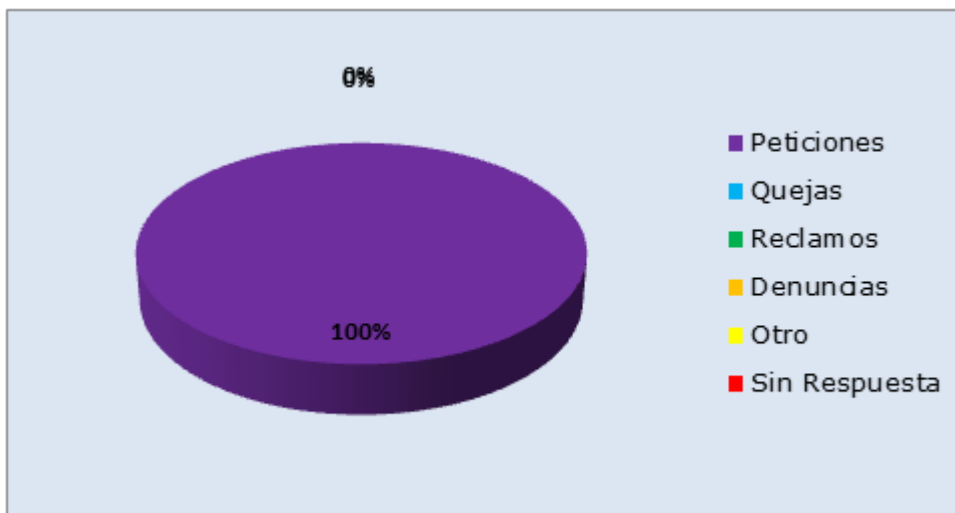
AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO
2016-2019



Distribución de PQRD.

Secretaría General.

Secretaria General		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	45	100%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Otro	-	0%
Sin Respuesta	-	0%



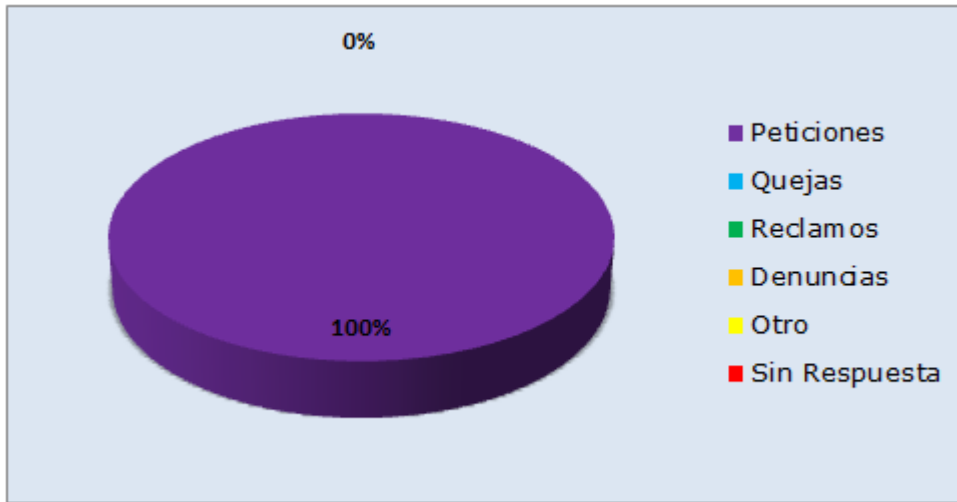
Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas

Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	63	0%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Otro	-	0%
Sin Respuesta	-	0%



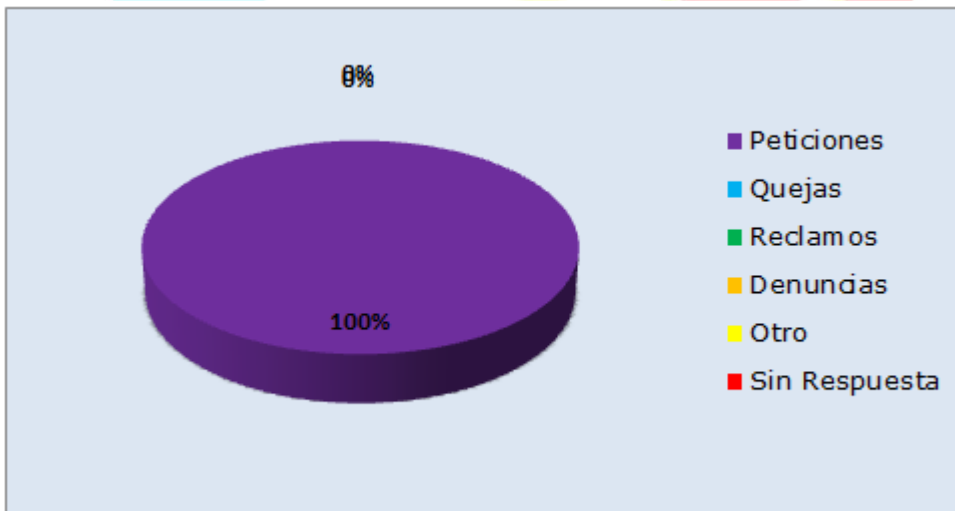


CONTROL INTERNO



Secretaría de Desarrollo Social y Económico.

Secretaría de Desarrollo Social y Económico		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	22	100%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Otro	-	0%
Sin Respuesta	-	0%

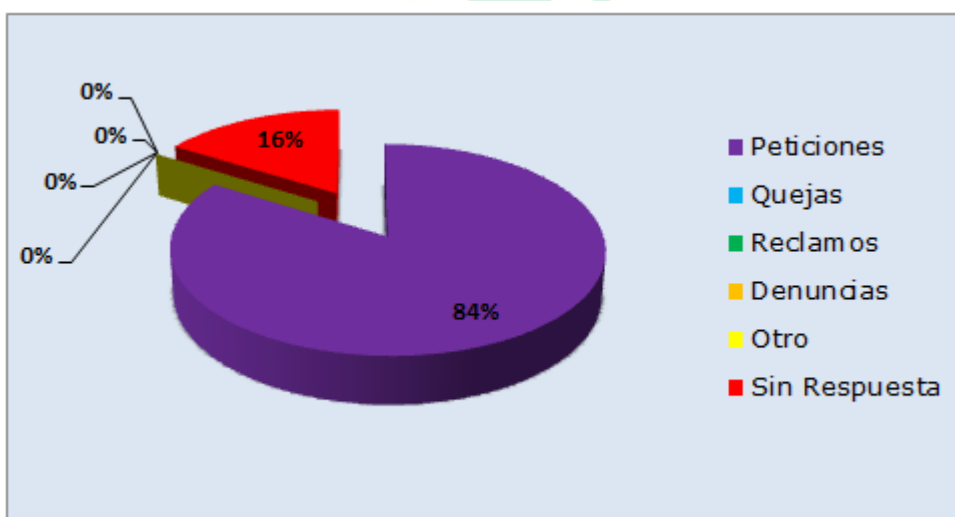


AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



Secretaría de Gobierno.

Secretaría de Gobierno		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	47	84%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Otro	-	0%
Sin Respuesta	9	16%



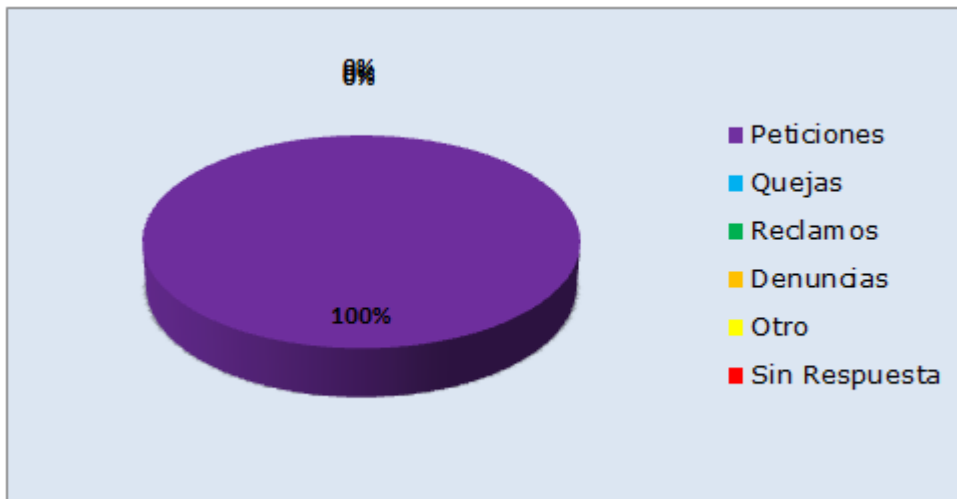
Secretaría de Salud.

Secretaría de Salud		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	30	100%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Otro	-	0%
Sin Respuesta	-	0%



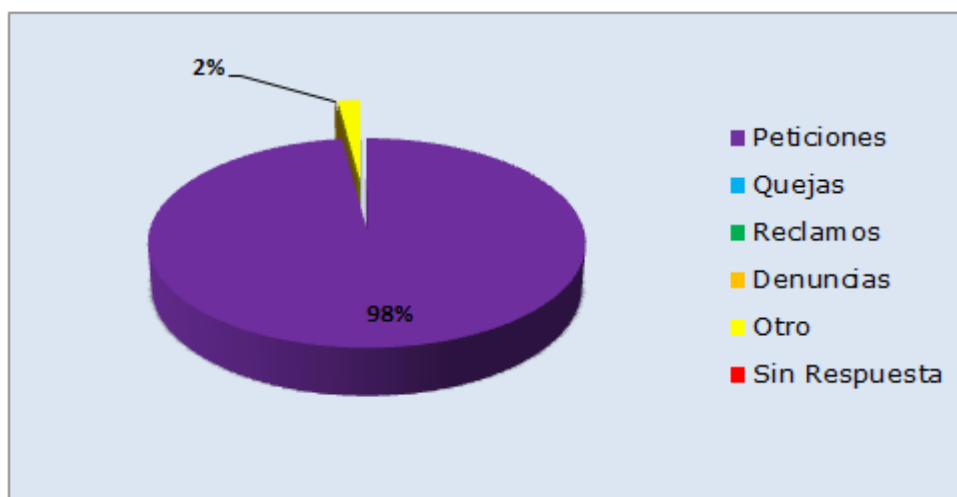


CONTROL INTERNO



Secretaría de Hacienda y del Tesoro

Secretaría de Hacienda y del Tesoro		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	244	98%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Otro	5	2%
Sin Respuesta	-	0%



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO

2016-2019

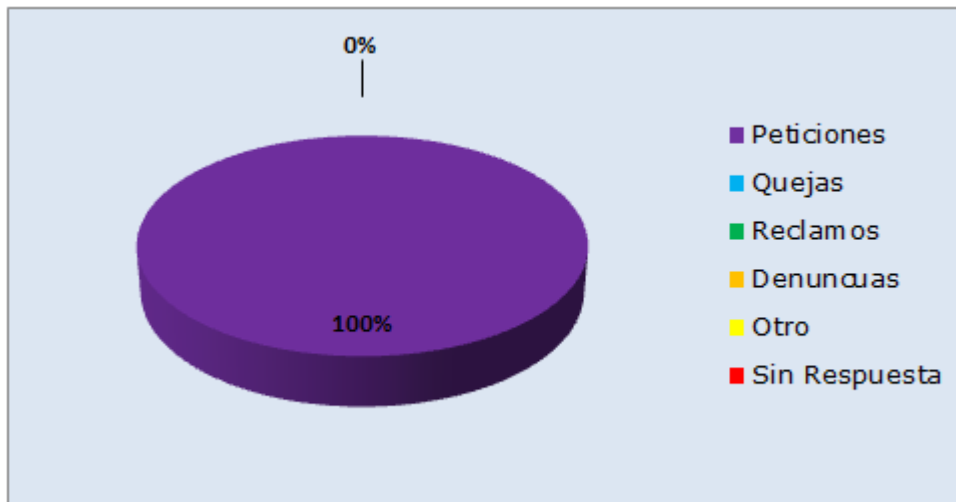
Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13

www.lebrija-santander.gov.co E-mail: alcaldia@lebrija-santander.gov.co



Despacho Alcalde.

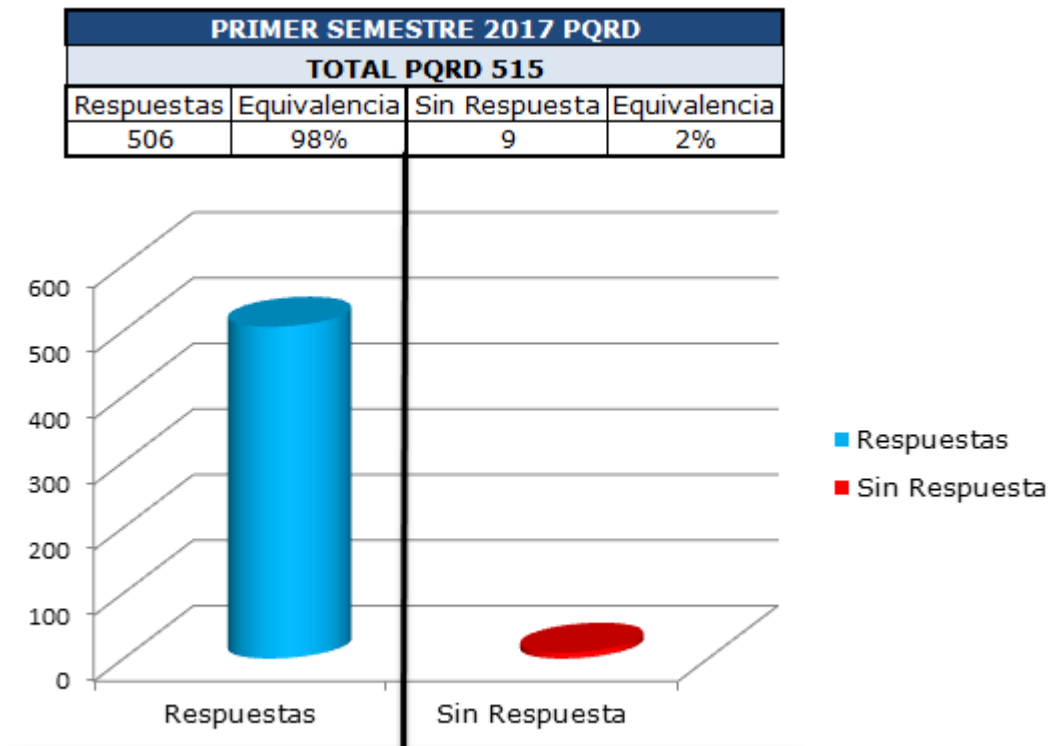
Despacho Alcalde		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	59	100%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Otro	-	0%
Sin Respuesta	-	0%



En total se recibieron 515 PQRD que fueron recepcionadas por las secretarías de la Alcaldía de Lebrija, donde sobresalen en un 100% las peticiones.

En la siguiente gráfica se muestra el total de PQRD, y el porcentaje de respuesta que estas tuvieron, donde el 98% fueron respondidas y un 2% no se dio respuesta, por tal motivo es indispensable fijar objetivos que ayuden a disminuir este 2%, mejorar en la recepción de PQRD y elevar el nivel de calidad en la prestación de servicio al ciudadano.





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones a los funcionarios de la Alcaldía Municipal con el propósito de alimentar y aumentar la buena atención en el servicio al ciudadano.
- Consolidar un formato para llevar el inventario de las PQRD que son recepcionadas en las diferentes secretarías de la Alcaldía para manejar una homogeneidad al momento de solicitar información.





CONTROL INTERNO



- la ventanilla única de la Alcaldía Municipal es indispensable actualizar, apoyar y capacitar al funcionario de dicha oficina, en la recepción, manejo y seguimiento de PQRD de la Alcaldía, con el objetivo de fortalecer esta oficina, puesto que los informes al ser solicitados no tienen mayor importancia.
- Incentivar a la comunidad a radicar sus PQRD por medios electrónicos y página web de la Alcaldía, con el objetivo de disminuir el uso de papel.
- Se adelantan trabajos en la página web de la Alcaldía en la sección PQRD, ya que existen problemas.
- 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 PQRD positiva.

ORIGINAL FIRMADO
SOCORRO ALVAREZ TORRES
Jefe Oficina Control Interno

Elaborado: Ing. Edwing Fernando Godoy Murallas – Contratista
VoBo: Dra. Socorro Alvarez 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 E-mail: alcaldia@lebrija-santander.gov.co