



# INFORME DE PQRD

PRIMER SEMESTRE 2018

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	<b>MEJORAMIENTO Y CONTROL</b>	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRS	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

## 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 (PQRSD) 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 Sugerencias y Denuncias (PQRD) que han sido dirigidas a la Alcaldía Municipal de Lebrija – Santander, en el periodo que comprendido entre Enero de 2018 a Julio de 2018. En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, art.76” La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”, la oficina de Control Interno realiza el respectivo seguimiento con el objetivo de formular estrategias que ayuden a la mejora continua y crecer en materia de calidad la atención al ciudadano frente a este ítem.



## 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)

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	<b>MEJORAMIENTO Y CONTROL</b>	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRS	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

## OBJETIVO

Conocer y realizar seguimiento constante a las PQRSD 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 y mitigue la deficiencia del mismo.

## ESTADO DE LAS PQRD DE LA ALCALDIA DE LEBRIJA –SANTANDER PRIMER SEMESTRE DEL 2018

### CANALES DE ATENCIÓN

A continuación se relaciona el flujo de PQRD radicadas en el Primer Semestre de 2018 y el comportamiento de cada en los diferentes canales para la atención de PQRD.

PQRD RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE POR CANALES DE ATENCIÓN			PQRD POR CANALES DE ATENCIÓN
	PQRD	EQUIVALENCIA	
Físico	638	94%	
Correo Electronico	24	4%	
Presencial	18	3%	
Telefonico	0	0%	
Página Web	2	0%	
Buzón de Sugerencias	0	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>682</b>	<b>100%</b>	

Durante el Primer semestre de 2018 se recibieron un total de 682 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.



## AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019

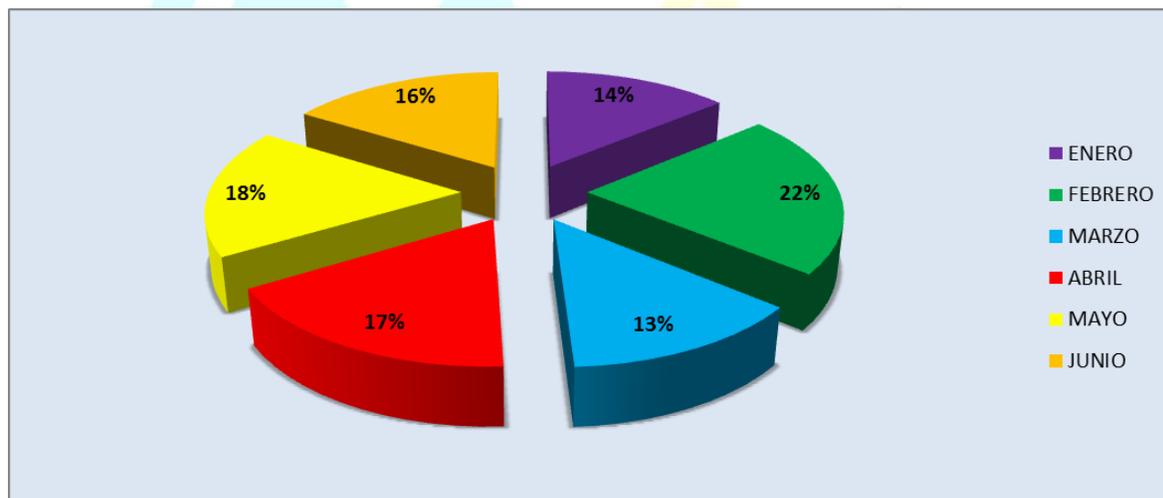
Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13  
[www.lebrija-santander.gov.co](http://www.lebrija-santander.gov.co) E-mail: [alcaldia@lebrija-santander.gov.co](mailto:alcaldia@lebrija-santander.gov.co)

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	<b>MEJORAMIENTO Y CONTROL</b>	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRS	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

## COMPORTAMIENTO POR MES

En la siguiente tabla y grafica se muestra la dinámica que tuvieron las PQRD por mes recibidas en el primer semestre del año 2018.

CONSOLIDADO PQRD POR MES								
	Fisico	Correo Electrónico	Presencial	Telefonico	Página Web	Buzón de Sugerencias	Total	Equivalencia
ENERO	90	2	0	3	0	0	95	14%
FEBRERO	130	8	12	0	0	0	150	22%
MARZO	88	0	1	0	1	0	90	13%
ABRIL	113	1	2	0	1	0	117	17%
MAYO	113	6	0	0	0	0	119	17%
JUNIO	106	2	0	2	0	0	110	16%
	640	19	15	5	2	0	<b>681</b>	<b>TOTAL</b>



Los meses en los que más se recibieron PQRD fueron Febrero y Abril cada uno con un 22% y 17% del total recibido, por el contrario el mes que menos se recibió fue enero con un total de 95 PQRD que representan el 14%, sin embargo, es una fluctuación que representa bastante flujo de PQRS en el primer semestre de 2018.



## 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)

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	<b>MEJORAMIENTO Y CONTROL</b>	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRS	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

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

A continuación se realiza un compilado de la PQRD remitidas a cada una de las Secretarías de la Alcaldía de Lebrija, cabe resaltar que la ventanilla única de la Alcaldía envía un informe general sobre las PQRD y correspondencia recibida, y esta a su vez remite a la secretaria correspondiente por ende se realiza un comparativo entre lo enviado por cada oficina y la ventanilla única para analizar el objetivo de la creación de la ventanilla única.

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRD POR SECRETARIA		
SECRETARÍAS ALCALDÍA DE LEBRIJA	PQRD	EQUIVALENCIA
DESPACHO ALCALDE	14	2%
SECRETARÍA GENERAL	28	4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	66	10%
SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEL TESORO	216	32%
SECRETARÍA DE SALUD	50	7%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	73	11%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y ENCOMÓMICO	11	2%
SECRETARIA DE MOVILIDAD TRANSITO Y TRANSPORTE	99	15%
SECRETARÍA DE DE INFRAESTRUCTURA	124	18%
<b>TOTAL</b>	<b>681</b>	

Cabe resaltar que no todas las PQRD que llegan a las diferentes dependencias son contestadas por la misma, ya que un porcentaje de estas son direccionadas a otras 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 a Junio de año 2018.



## 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)



MUNICIPIO DE LEBRIJA  
SANTANDER

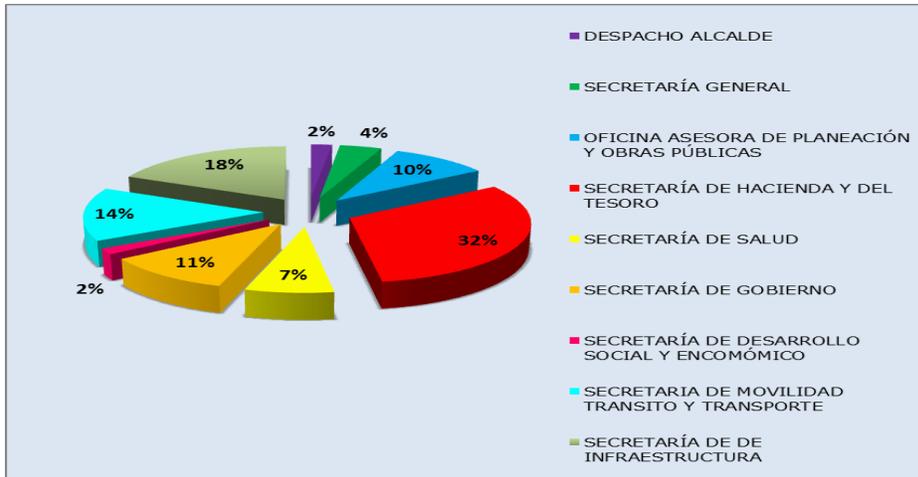
**MEJORAMIENTO Y CONTROL**

**INFORME DE PQRS**

Código:  
CIG -FO-010

Versión: 0.0

Fecha de vigencia:  
Abril 2018



**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 secretaría no se evidencian PQRD que hayan sido emitidas por medio de estos medios.

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

SECRETARÍAS DE DESPACHO	DES PACHO ALCALDE	SECRETARIA GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	SECRETARIA DE HACIENDA Y DEL TESORO	SECRETARIA DE SALUD	SECRETARIA DE GOBIERNO	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	TOTAL	
<b>MES</b>	<b>MEDIO</b>									
ENERO	FISICO	4	2	10	37	1	5	0	22	81
	CORREO ELECTRONICO	0	1	0	0	0	2	0	0	3
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	FISICO	3	2	12	55	6	10	2	25	115
	CORREO ELECTRONICO	1	0	0	0	0	3	0	0	4
	PRESENCIAL	0	0	0	0	12	0	0	0	12
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	FISICO	0	2	11	22	8	9	2	14	68
	CORREO ELECTRONICO	0	1	0	0	0	1	0	0	2
	PRESENCIAL	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	FISICO	3	6	17	40	6	5	1	15	93
	CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	PRESENCIAL	0	0	0	0	2	0	0	0	2
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	FISICO	3	6	13	38	6	9	4	22	101
	CORREO ELECTRONICO	0	1	0	0	0	0	0	5	6
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	FISICO	0	2	3	24	8	29	2	18	86
	CORREO ELECTRONICO	0	4	0	0	0	0	0	1	5
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	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)



MUNICIPIO DE LEBRIJA  
SANTANDER

**MEJORAMIENTO Y CONTROL**

INFORME DE PQRS

Código:  
CIG -FO-010

Versión: 0.0

Fecha de vigencia:  
Abril 2018



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

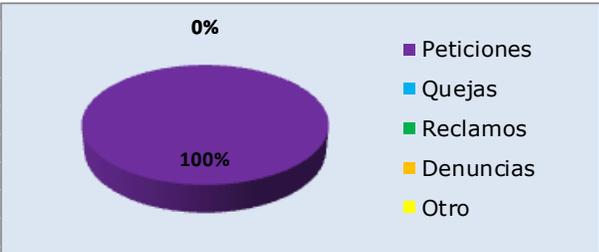
Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13  
[www.lebrija-santander.gov.co](http://www.lebrija-santander.gov.co) E-mail: [alcaldia@lebrija-santander.gov.co](mailto:alcaldia@lebrija-santander.gov.co)

 <b>MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER</b>	<b>MEJORAMIENTO Y CONTROL</b>	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRS	Versión: 1.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

### Distribución de PQRS.

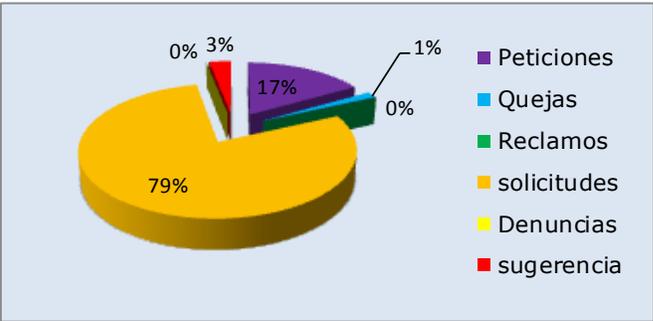
#### Secretaría General.

Secretaría General		
	PQRS	Equivalencia
Peticiones	28	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Denuncias	0	0%
Otro	0	0%
Sin Respuesta	0	0%



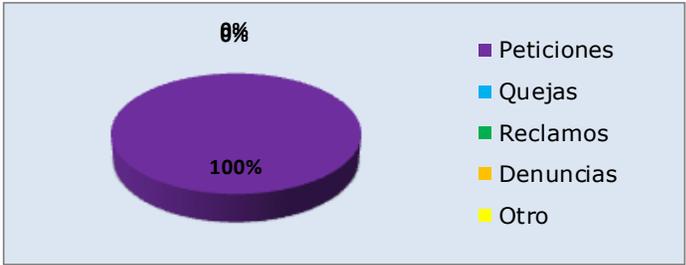
#### Oficina Asesora Asesora de Planeación y Ordenamiento del Territorio.

Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas		
	PQRS	Equivalencia
Peticiones	11	17%
Quejas	1	2%
Reclamos	0	0%
solicitudes	52	0%
Denuncias	0	0%
sugerencia	2	0%
TOTAL	66	



#### Secretaría de Desarrollo Social y Económico.

Secretaría de Desarrollo Social y Económico		
	PQRS	Equivalencia
Peticiones	11	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Denuncias	0	0%
Otro	0	0%
Sin Respuesta	0	0%

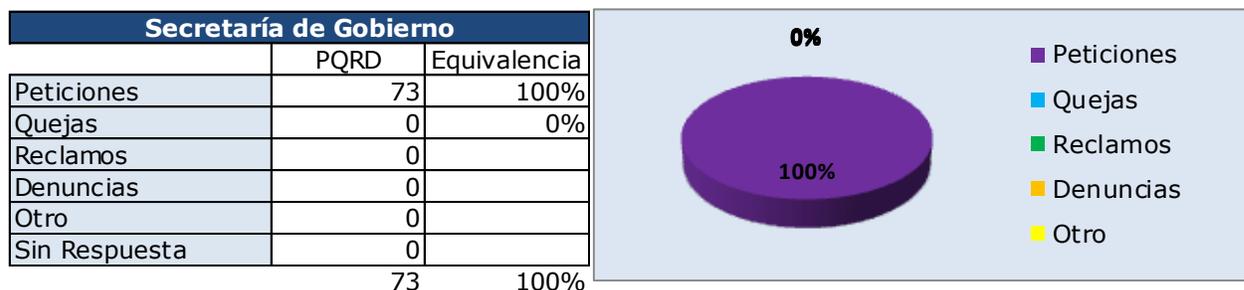



**AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO**  
2016-2019

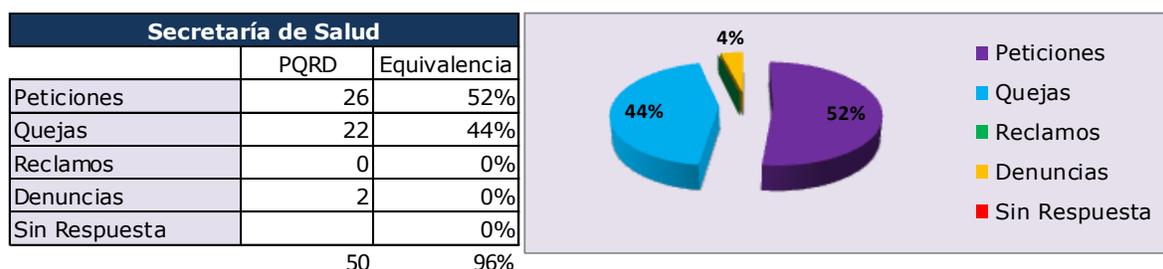
Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13  
[www.lebrija-santander.gov.co](http://www.lebrija-santander.gov.co) E-mail: [alcaldia@lebrija-santander.gov.co](mailto:alcaldia@lebrija-santander.gov.co)

 <b>MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER</b>	<b>MEJORAMIENTO Y CONTROL</b>	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRS	Versión: 1.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

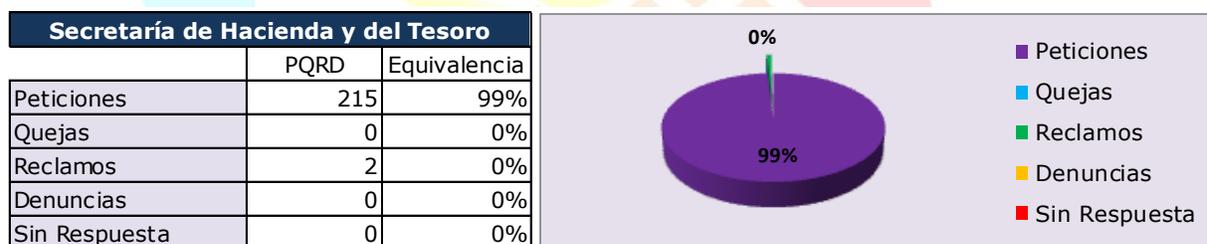
### Secretaría de Gobierno.



### Secretaría de Salud.



### Secretaría de Hacienda.



## 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)

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	<b>MEJORAMIENTO Y CONTROL</b>	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRS	Versión: 1.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

### Despacho Alcalde.

Despacho Alcalde		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	14	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Denuncias	0	0%
Sin Respuesta	0	0%



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- Sin Respuesta

### Secretaría de Infraestructura

Secretaría de Infraestructura		
		Equivalencia
Peticiones	116	94%
Quejas	1	1%
Reclamos	0	0%
Denuncias	0	0%
sugerencias	7	6%
	124	100%



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- sugerencias

En total se recibieron 681 PQRD que fueron recepcionadas por las secretarías de la Alcaldía de Lebrija, donde sobresalen en un 84% las peticiones a las cuales a todas se les dio respuesta y dentro del tiempo pertinente y el 26% restante corresponde a quejas y reclamos.



## 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)



MUNICIPIO DE LEBRIJA  
SANTANDER

**MEJORAMIENTO Y CONTROL**

**INFORME DE PQRS**

Código:  
CIG -FO-010

Versión: 1.0

Fecha de vigencia:  
Abril 2018

**COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 Y PRIMER SEMESTRE DE 2018**

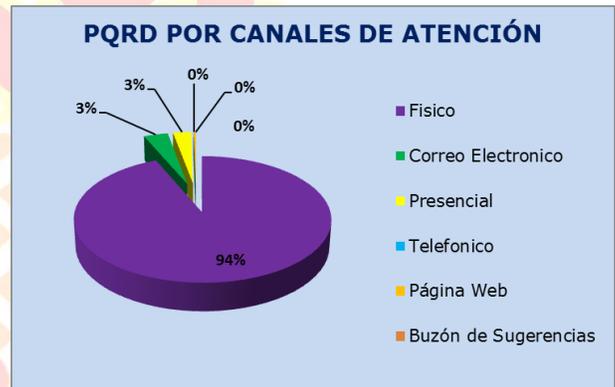
**SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

PQRD RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE POR CANALES DE ATENCION		
	PQRD	EQUIVALENCIA
Fisico	353	92%
Correo Electronico	19	5%
Presencial	13	3%
Telefonico	0	0%
Página Web	0	0%
Buzón de Sugerencias	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



**PRIMER SEMESTRE 2018**

PQRD RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE POR CANALES DE ATENCION		
	PQRD	EQUIVALENCIA
Fisico	638	94%
Correo Electronico	24	4%
Presencial	18	3%
Telefonico	0	0%
Página Web	2	0%
Buzón de Sugerencias	0	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)

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	<b>MEJORAMIENTO Y CONTROL</b>	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRSD	Versión: 1.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

## 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.
- No se observa que se haya hecho uso del mecanismo implementado por el gobierno Nacional sobre los derechos de petición de manera verbal.
- Incentivar a la ciudadanía a colocar la PQRD por medio de la página Web de la Alcaldía con fin de minimizar el impacto ambiental que ocasiona el uso del papel, al igual que disminuir la tramitología que acarrea hacer el trámite de forma presencial.
- Se evidencia un aumento significativo en la cantidad de PQRSD en el primer semestre de 2018 con respecto al segundo semestre de 2017
- Se recomienda a las diferentes secretarías alimentar el formato de PQRD una vez la petición llegue a sus oficinas y no causar retrasos en la entrega de este informe al final del periodo
- Se recomienda tener unificado en las diferentes dependencias el conocimiento del diligenciamiento del formato de PRQD, esto con el fin de obtener un mejor y claro plan de acción de las mismas.
- Se recomienda a las diferentes dependencias realizar el informe de PQRD en un periodo mensual con el fin de que la oficina de Control interno pueda hacer un mejor análisis semestral del mismo y dentro de los tiempos que obliga el marco normativo.

**ORIGINAL FIRMADO**

**SOCORRO ALVAREZ TORRES**

Jefe Oficina 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)

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	<b>MEJORAMIENTO Y CONTROL</b>	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRSD	Versión: 1.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

Elaborado: Ing. Freddy Calderón Prada – 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](http://www.lebrija-santander.gov.co) E-mail: [alcaldia@lebrija-santander.gov.co](mailto:alcaldia@lebrija-santander.gov.co)