

REPUBLICA DE COLOMBIA
Alcaldía Municipal
LEBRIJA



NIT: 890.206.110-7

ALCALDIA DE LEBRIJA- SANTANDER



INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2015

“Cambio con igualdad y Justicia Social”

Calle 11 No. 8 – 59 Parque Principal, Teléfono (7) 6566472 - (7) 6567100

Correo electrónico: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

www.lebrija-santander.gov.co



INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2015

PERIODO

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 Julio de 2015 a Diciembre de 2015, registradas a través del módulo web, correo electrónico y de forma presencial. Así, como el seguimiento realizado a los derechos de petición que son remitidos a la Alcaldía.

OBJETIVO

Consolidar y analizar las PQRS que comprenden el segundo semestre el año en vigencia. De igual forma hacer un seguimiento oportuno a las respuestas a las respuestas de los derechos de petición y la atención de las quejas interpuestas por los ciudadanos por parte de los diferentes jefes de cada secretaria que comprende la administración municipal.

RESULTADOS DE LAS PQRS

Durante el segundo semestre de 2015 se recibieron un total de **204 PQRS** a través de los diferentes canales de atención que se tienen dispuestos: página web, correo electrónico y presencial; las cuales fueron direccionadas a las diferentes secretarías para su respectivo trámite y respuesta.



“Cambio con igualdad y Justicia Social”

Calle 11 No. 8 – 59 Parque Principal, Teléfono (7) 6566472 - (7) 6567100

Correo electrónico: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

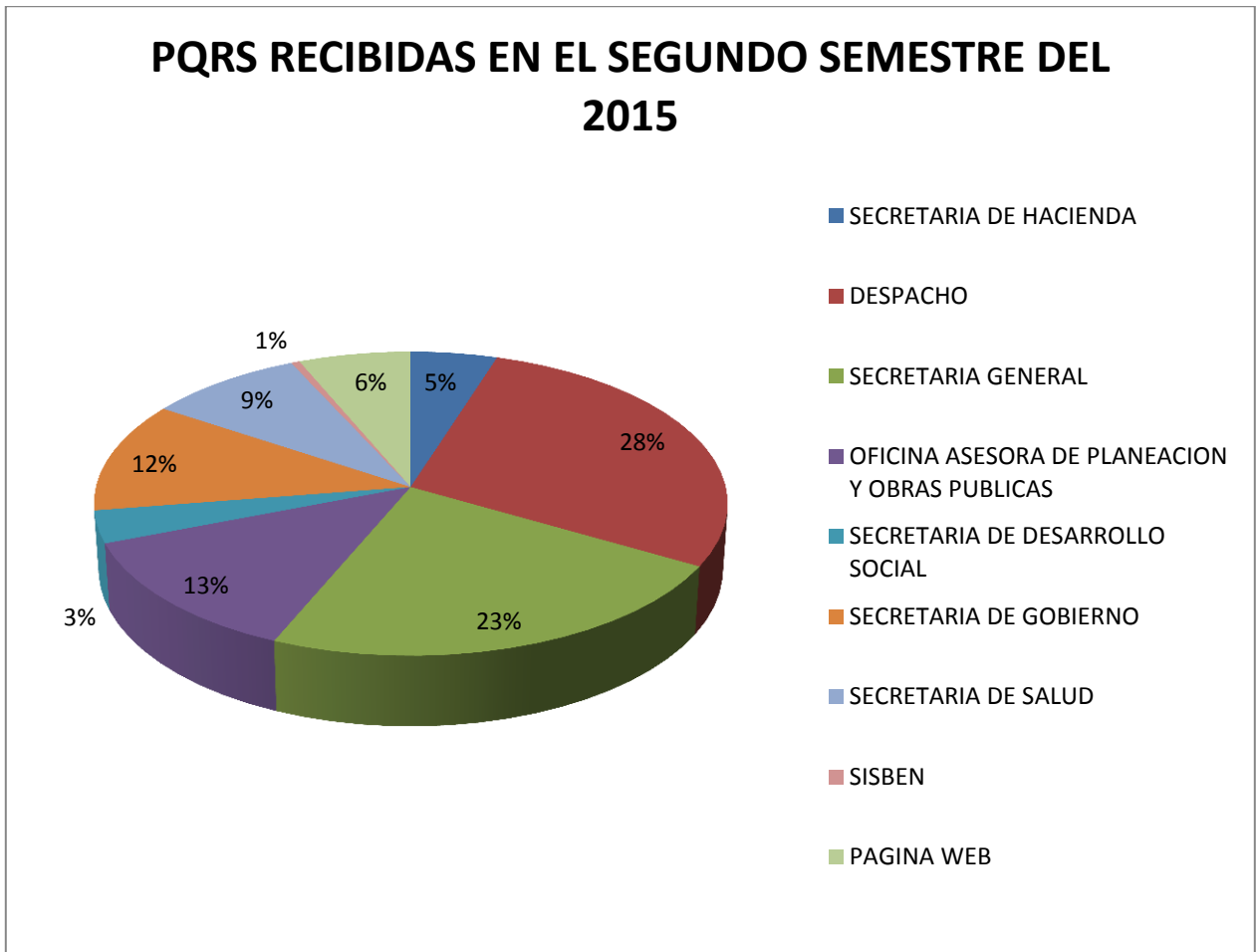
www.lebrija-santander.gov.co



Los porcentajes que se muestran en el gráfico se distribuyen de la siguiente forma:

- El 92% equivale a 188 PQRS recibidos de forma presencial
- El 6% hace referencia a un total de 12 PQRS que fueron recibidas por la página web.
- El 2% equivale a 4 PQRS que fueron emitidas por la comunidad por correo electrónico.

A continuación se muestra la distribución del total de PQRS recibidas por parte de la Alcaldía, por cada una de las secretarías de despacho de la administración municipal.



“Cambio con igualdad y Justicia Social”

Calle 11 No. 8 – 59 Parque Principal, Teléfono (7) 6566472 - (7) 6567100

Correo electrónico: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

www.lebrija-santander.gov.co



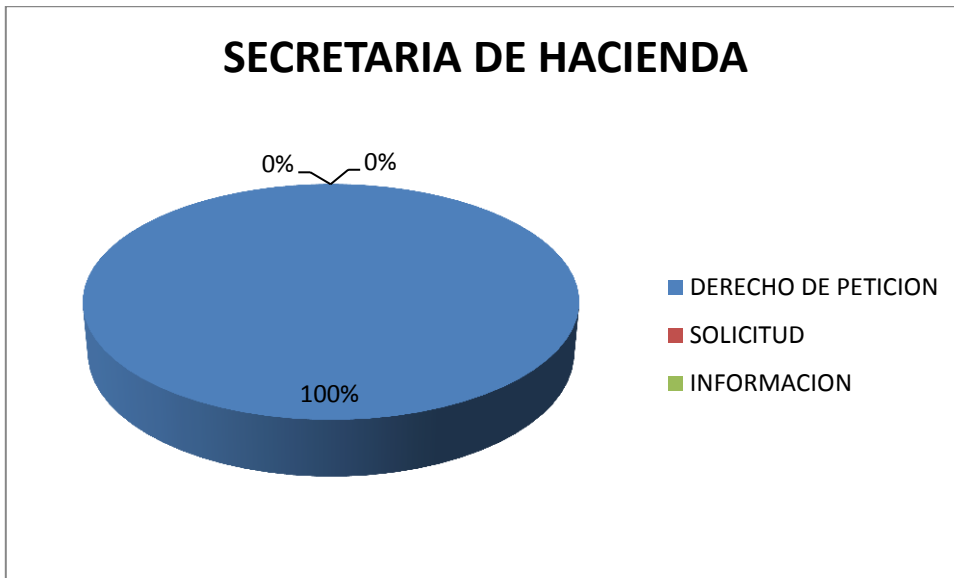
Los porcentajes que se muestran en el gráfico se distribuyen de la siguiente forma.

- 5% Secretaria de Hacienda 10 PQRS
- 28% Despacho 58 PQRS
- 23% Secretaria General 47 PQRS
- 13% Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas 26 PQRS
- 3% Secretaria de Desarrollo 7 PQRS
- 12% Secretaria de Gobierno 24 PQRS
- 9% Secretaria de Salud 18 PQRS
- 1% Sisben 1 PQRS
- 6% Pagina Web 13%

Lo que da como resultado 204 PQRS que fueron emitidas por la comunidad hacia la Alcaldía Municipal.

DISTRIBUCION DE LAS PQRS POR CADA SECRETARIA

SECRETARIA DE HACIENDA



“Cambio con igualdad y Justicia Social”

Calle 11 No. 8 – 59 Parque Principal, Teléfono (7) 6566472 - (7) 6567100

Correo electrónico: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

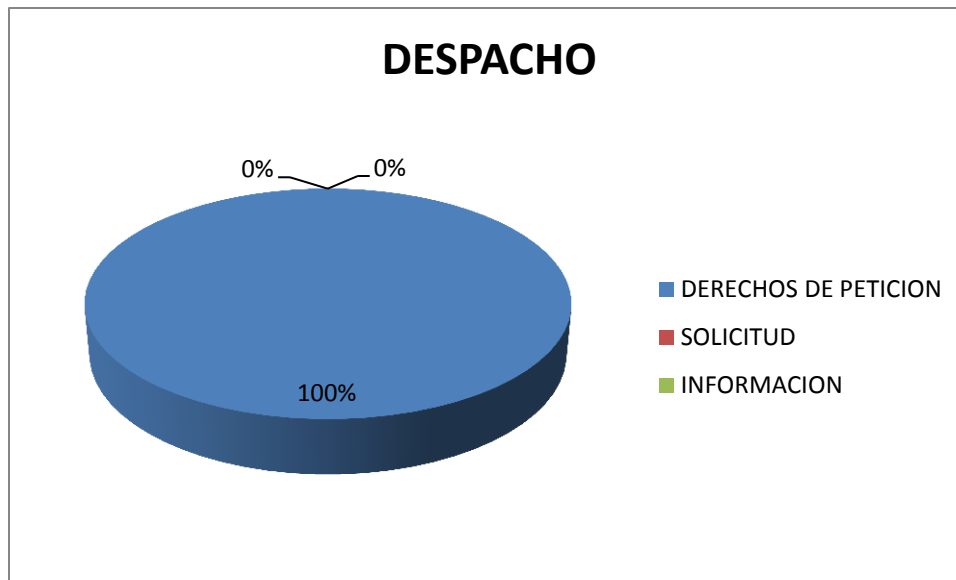
www.lebrija-santander.gov.co



SECRETARIA DE HACIENDA			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	10	-	10
SOLICITUD	-	-	-
INFORMACION	-	-	-
			10

El total de PQRS recibidas por la secretaria de Hacienda en el segundo semestre fueron 10, se presenta una caída grande de PQRS frente al primer semestre. El 100% de las PQRS tabuladas son derechos de petición.

DESPACHO



DESPACHO			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	58	-	58
SOLICITUD	-	-	-
INFORMACION	-	-	-
			58

“Cambio con igualdad y Justicia Social”

Calle 11 No. 8 – 59 Parque Principal, Teléfono (7) 6566472 - (7) 6567100

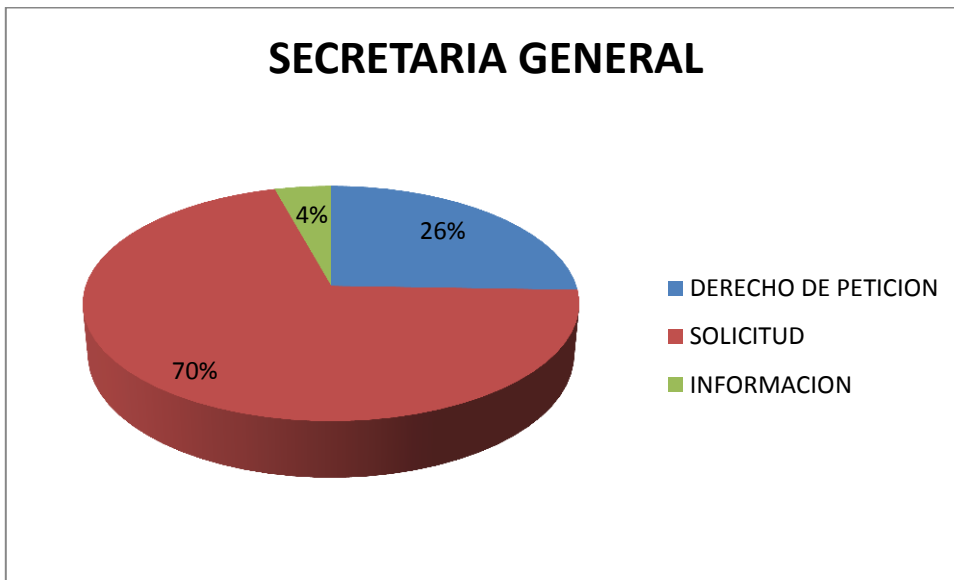
Correo electrónico: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

www.lebrija-santander.gov.co



El total de PQRS recibidas en el segundo semestre del presente año fueron 58, donde los derechos de petición corresponden al 100% de las PQRS recibidas, donde la comunidad solo utilizó el medio presencial.

SECRETARIA GENERAL



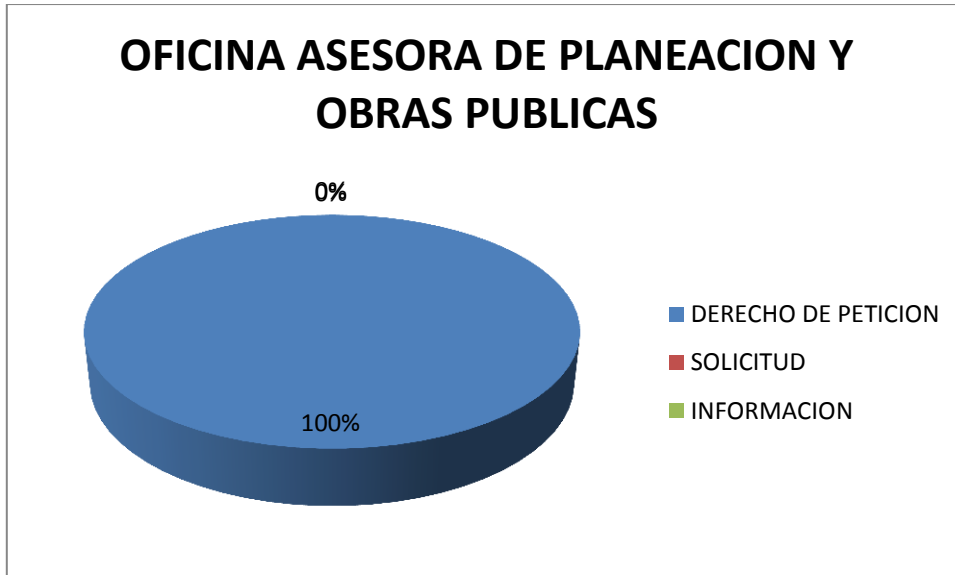
SECRETARIA GENERAL			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	10	2	12
SOLICITUD	32	1	33
INFORMACION	2	-	2
			47

En el segundo semestre las PQRS que fueron recibidas por la secretaria general estuvieron distribuidas en diferentes clases como se muestra en el cuadro anterior.

“Cambio con igualdad y Justicia Social”



OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y OBRAS PÚBLICAS.



OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	26	-	26
SOLICITUD	-	-	-
INFORMACION	-	-	-
			26

Los derechos de petición corresponden al 100% lo equivale a 26 e PQRS emitidas por la comunidad a la oficina asesora de planeación y obras públicas.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

“Cambio con igualdad y Justicia Social”

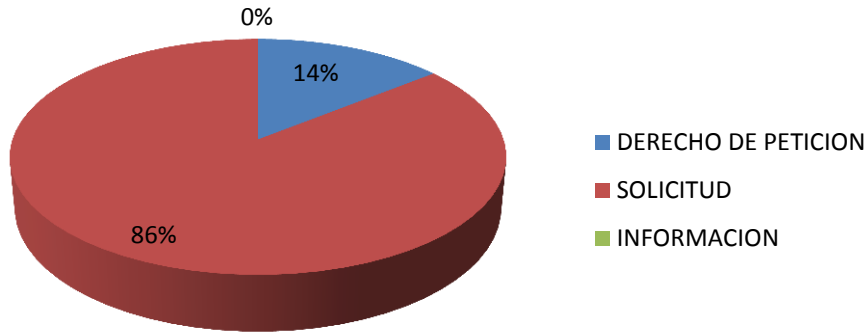
Calle 11 No. 8 – 59 Parque Principal, Teléfono (7) 6566472 - (7) 6567100

Correo electrónico: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

www.lebrija-santander.gov.co



SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL



SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	1	-	1
SOLICITUD	6	-	6
INFORMACION	-	-	-
			7

Las PQRs se distribuyen en derechos de petición que representa el 14% y solicitudes que es equivalente al 86% del total de PQRs recibidas por la secretaria.

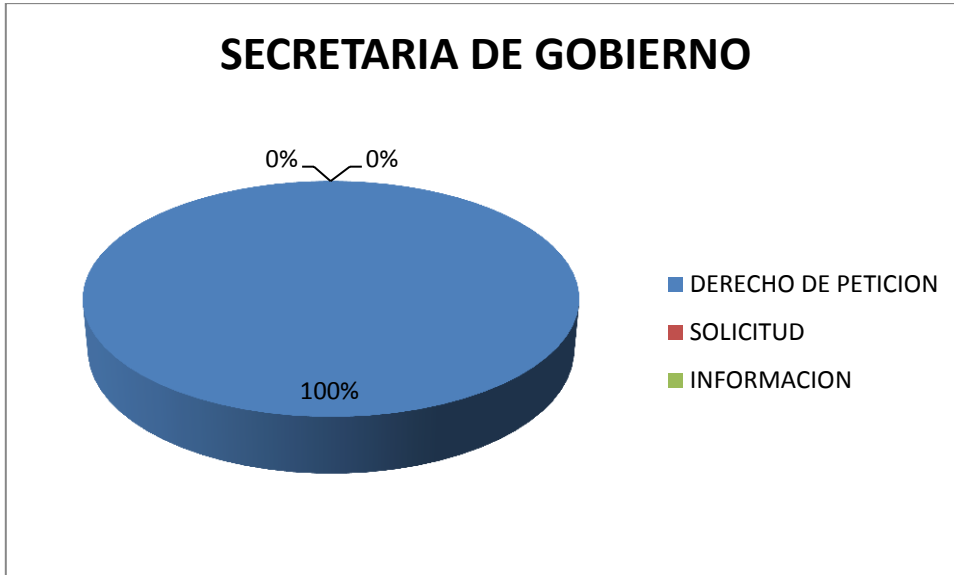
SECRETARIA DE GOBIERNO

“Cambio con igualdad y Justicia Social”

Calle 11 No. 8 – 59 Parque Principal, Teléfono (7) 6566472 - (7) 6567100

Correo electrónico: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

www.lebrija-santander.gov.co



SECRETARIA DE GOBIERNO			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	24	-	24
SOLICITUD	-	-	-
INFORMACION	-	-	-
			24

Los derechos de petición corresponden al 100% lo equivale a 24 e PQRS emitidas por la comunidad a la secretaria de gobierno.

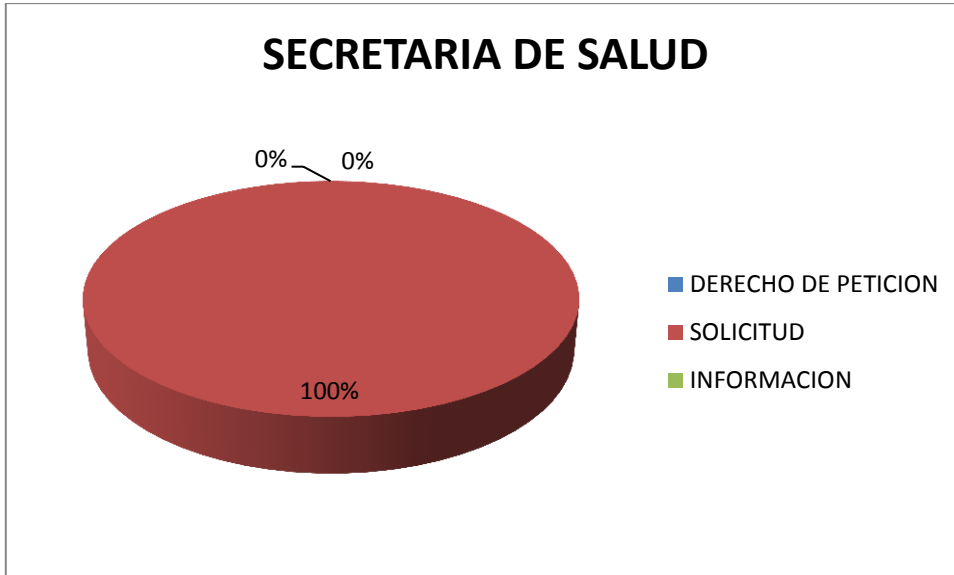
SECRETARIA DE SALUD

“Cambio con igualdad y Justicia Social”

Calle 11 No. 8 – 59 Parque Principal, Teléfono (7) 6566472 - (7) 6567100

Correo electrónico: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

www.lebrija-santander.gov.co



SECRETARIA DE SALUD			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	-	-	-
SOLICITUD	18	-	18
INFORMACION	-	-	-
			18

Las solicitudes corresponden al 100% lo equivale a 18 e PQRS emitidas por la comunidad a la secretaria de salud.

SISBEN

SISBEN			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	1	-	1
SOLICITUD	-	-	-
INFORMACION	-	-	-
			1

“Cambio con igualdad y Justicia Social”

Calle 11 No. 8 – 59 Parque Principal, Teléfono (7) 6566472 - (7) 6567100

Correo electrónico: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

www.lebrija-santander.gov.co



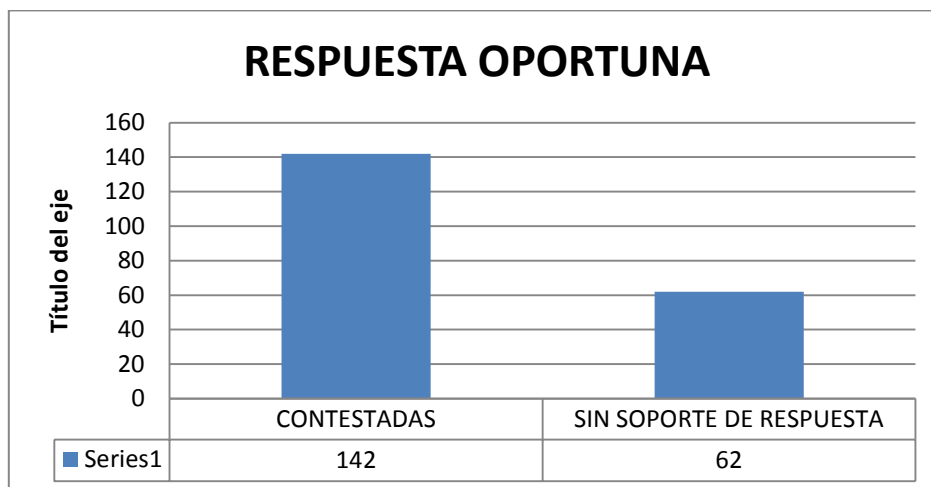
Aunque esta dependencia hace parte de la oficina asesora de planeación y obras públicas, se analizó que PQRS maneja esta oficina ya que esencial para la comunidad, pero solo se observa un 1 derecho de petición en el segundo semestre del año en curso.

PAGINA WEB

PAGINA WEB	
TIPO DE QUEJA	TOTAL
PETICIÓN	13
SOLICITUD	0
QUEJA	0
RECLAMO	0
DENUNCIA	0
	13

En la página web se maneja diferentes clases de PQRS, sin embargo el 100% son derechos de petición.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTA



“Cambio con igualdad y Justicia Social”

Calle 11 No. 8 – 59 Parque Principal, Teléfono (7) 6566472 - (7) 6567100

Correo electrónico: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

www.lebrija-santander.gov.co



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La PQRS que más es emitida a la Alcaldía de Lebrija son los Derechos de Petición con un porcentaje 71%, seguido de las solicitudes 28%, y finalmente información 1%, en este segundo semestre del año en curso.
- La comunidad el medio que más utiliza es el presencial en un 92%, seguido por el correo electrónico con 2% y finalmente la página web 6%. es recomendable aclimatar a la comunidad a usar los medios electrónicos con el fin de mitigar el impacto al medio ambiente.
- Fomentar el buen uso del aplicativo web PQRS, dándolas a conocer a la comunidad como medio de comunicación efectivo con la administración municipal.
- En el segundo semestre del presente año se instaló la ventanilla única en la alcaldía municipal siendo un apoyo para el manejo de correspondencia y de PQRS que llegan de modo presencial a la alcaldía.
- Fomentar el uso del buzón de sugerencias con el que cuenta la alcaldía de Lebrija a servicio de la comunidad.
- Responder las PQRS en su debido tiempo y bajo las condiciones que dicta la norma.

Elaborado por.

ORIGINAL FIRMADO

SOCORRO ALVAREZ TORRES

Jefe de oficina de Control Interno

“Cambio con igualdad y Justicia Social”

Calle 11 No. 8 – 59 Parque Principal, Teléfono (7) 6566472 - (7) 6567100

Correo electrónico: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

www.lebrija-santander.gov.co