



ALCALDIA DE LEBRIJA- SANTANDER



INFORME PQRD SEGUNDO 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 E-mail: 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 Denuncias (PQRD) 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 Denuncias (PQRD) tramitada a la Alcaldía Municipal de Lebrija – Santander, en el periodo que comprendido entre Julio de 2016 a Diciembre 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 la administración municipal.



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



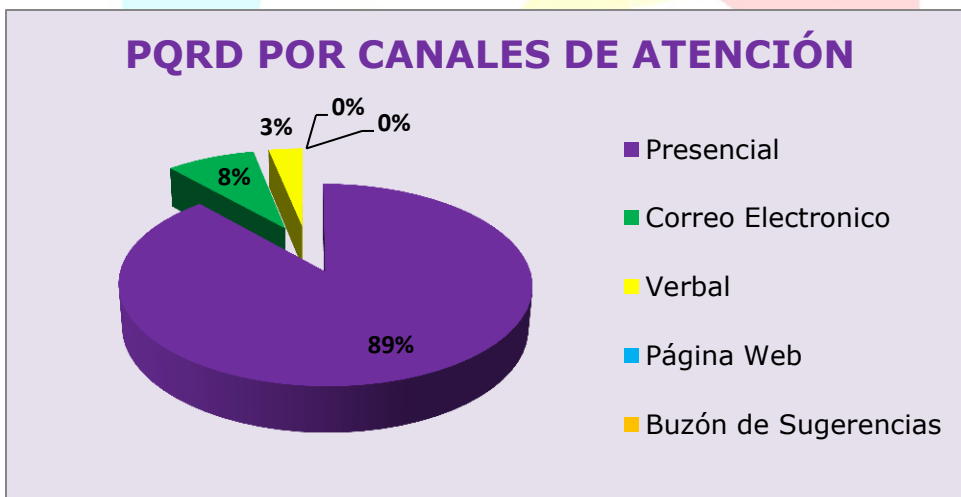
OBJETIVO

Garantizar que las PQRD que han sido registradas por los ciudadanos en la Alcaldía de Lebrija, tengan un respuesta oportuna, verídica y eficaz por cada una de las dependencias a las que fueron remitidas, de igual manera hacer un seguimiento constante a las PQRD, de esta forma la administración municipal desarrolle estrategias que fortalezcan el servicio al ciudadano con niveles altos de calidad.

ESTADO DE LAS PQRD DE LA ALCALDIA DE LEBRIJA –SANTANDER SEGUNDO SEMESTRE DEL 2016.

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

PQRD RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE POR CANALES DE ATENCION		
	PQRD	EQUIVALENCIA
Presencial	360	89%
Correo Electronico	34	8%
Verbal	13	3%
Página Web	-	0%
Buzón de Sugerencias	-	0%
TOTAL	407	



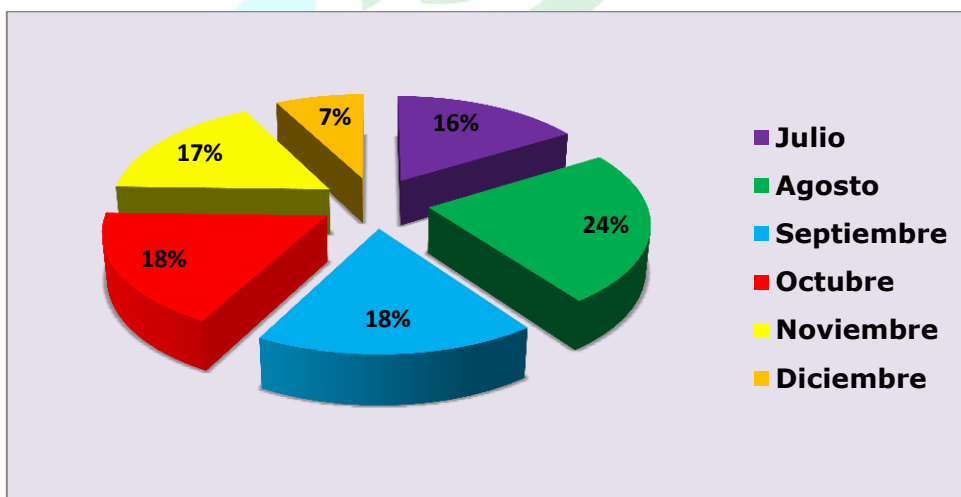


CONTROL INTERNO



Durante el segundo semestre de 2016 se recibieron un total de 407 PQRD a través de los diferentes canales de atención que se tienen dispuestos: presencial, correo electrónico, verbal, página web y buzón de sugerencias.

CONSOLIDADO PQRD POR MES							
	Presencial	Correo Electrónico	Verbal	Página Web	Buzón de Sugerencias	Total	Equivalencia
Julio	54	11	1	-	-	66	16%
Agosto	90	7	-	-	-	97	24%
Septiembre	66	6	-	-	-	72	18%
Octubre	60	5	7	-	-	72	18%
Noviembre	65	3	1	-	-	69	17%
Diciembre	25	3	3	-	-	31	7%
						407	TOTAL



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

A continuación se realiza un compilado de la PQRD remitidas a la 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 existe 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 informe que



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



CONTROL INTERNO



ayude a la administración municipal a generar estrategias para mejorar el servicio de recepción de PQRD, y de manera directa retroalimentar y mejorar el funcionamiento de la ventanilla única de la Alcaldía de Lebrija.

Consolidado información entregada por cada Secretaría de la Alcaldía.

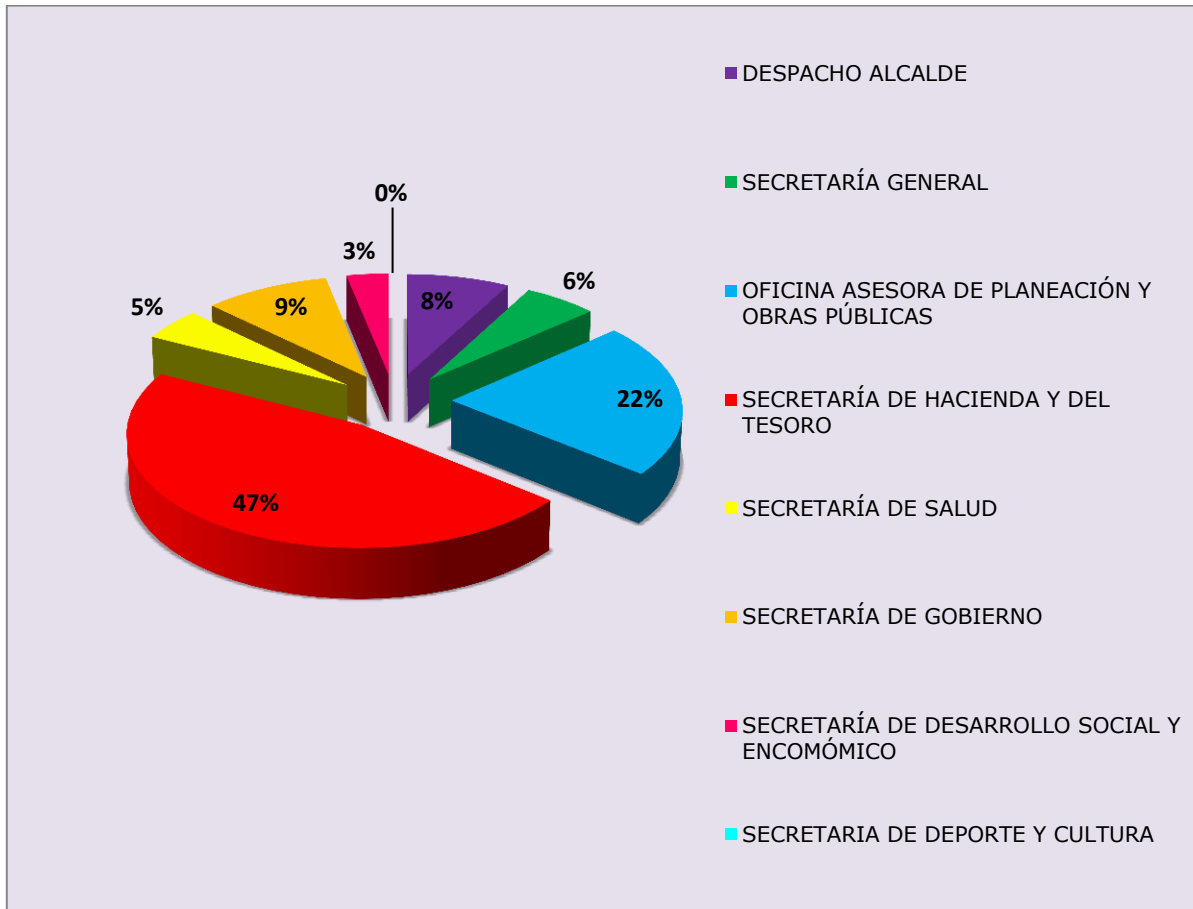
ALCALDÍA MUNICIPAL DE LEBRIJA	
DEPENDENCIAS	PQRD
DESPACHO ALCALDE	32
SECRETARIA GENERAL	23
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	91
SECRETARIA DE HACIENDA Y DEL TESORO	190
SECRETARIA DE SALUD	19
SECRETARIA DE GOBIERNO	39
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	13
SECRETARIA DE DEPORTE, CULTURA Y TURISMO	0
	407
	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 julio y diciembre del año 2016.



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



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 (presencial, correo electrónico y verbal) es de resaltar que los medios como la página web y buzón de sugerencias no fueron incluidos en dichas tablas, puesto que en el segundo semestre no hubieron PQRD por estos medios.



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



CONTROL INTERNO



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

	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
	Presencial	Electrónico	Verbal	Presencial	Electrónico	Verbal	Presencial	Electrónico	Verbal	Presencial	Electrónico	Verbal	Presencial	Electrónico	Verbal	Presencial	Electrónico	Verbal
Despacho Alcalde	-	-	-	6	-	-	9	-	-	8	1	-	8	-	-	-	-	-
Secretaría General	1	2	-	6	3	-	1	1	-	3	-	-	3	-	-	2	1	-
Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas	10	5	1	13	4	-	6	4	-	11	3	7	15	3	1	4	1	3
Secretaría de Hacienda y del Tesoro	29	4	-	39	-	-	35	1	-	31	1	-	32	-	-	17	1	-
Secretaría de Salud	4	-	-	11	-	-	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Secretaría de Gobierno	6	-	-	13	-	-	9	-	-	6	-	-	4	-	-	1	-	-
Secretaría de Desarrollo Social y Económico	4	-	-	2	-	-	3	-	-	-	-	-	3	-	-	1	-	-
Secretaría de Deporte y Cultura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



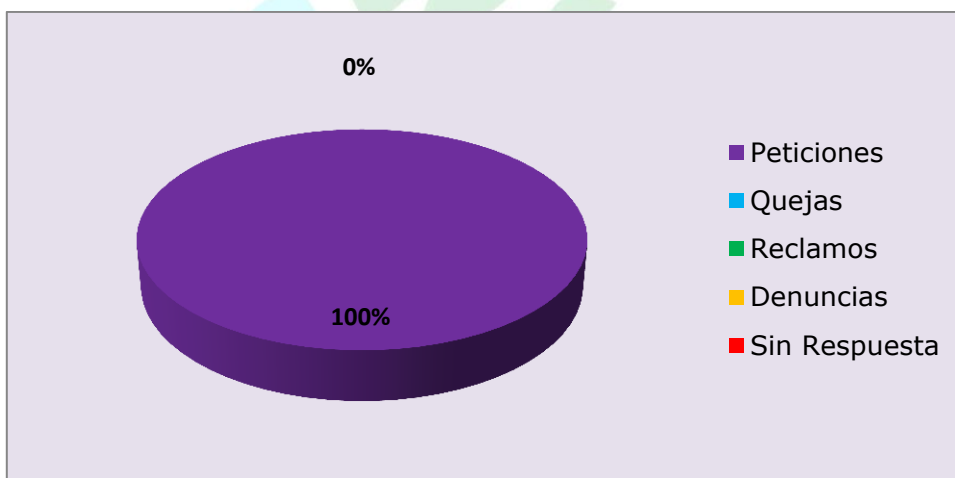
AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO
2016-2019



Distribución de PQRD.

Secretaría General.

Secretaría General		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	23	100%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Sin Respuesta	-	0%



Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas

Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	80	88%
Quejas	11	12%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Sin Respuesta	-	0%



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO

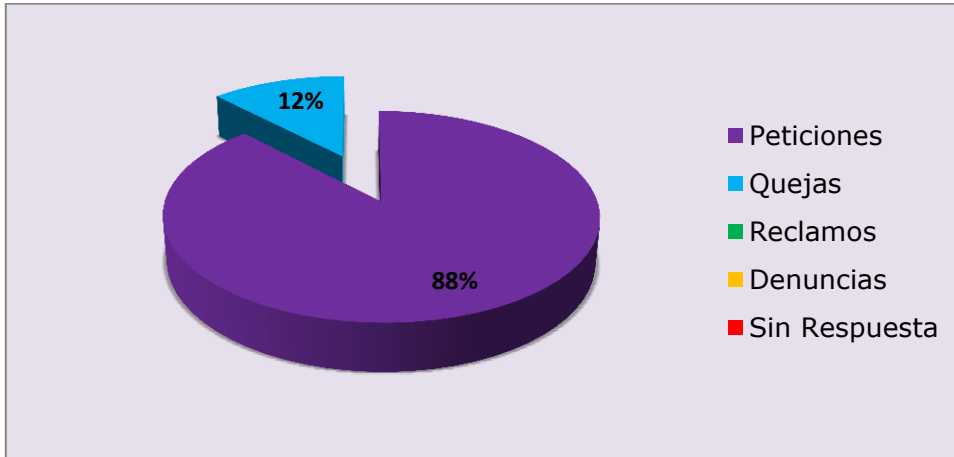
2016-2019

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

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

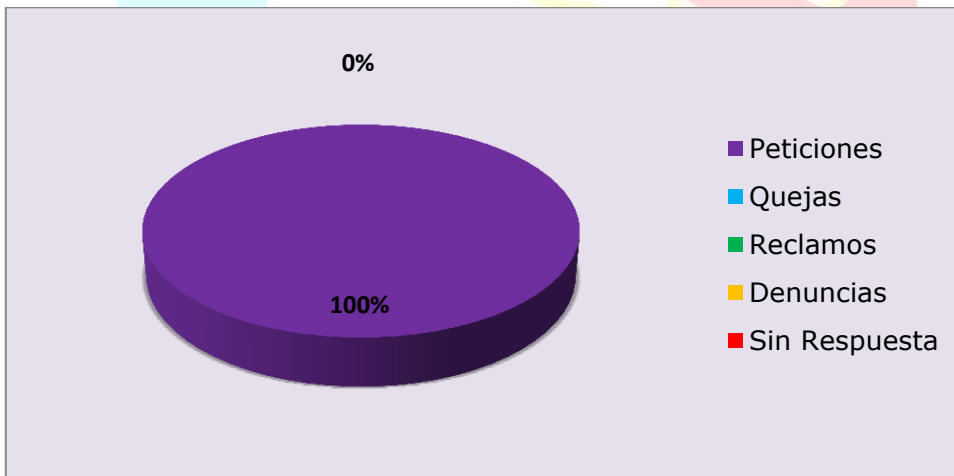


CONTROL INTERNO



Secretaría de Desarrollo Social y Económico.

Secretaría de Desarrollo Social y Económico		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	13	100%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Sin Respuesta	-	0%

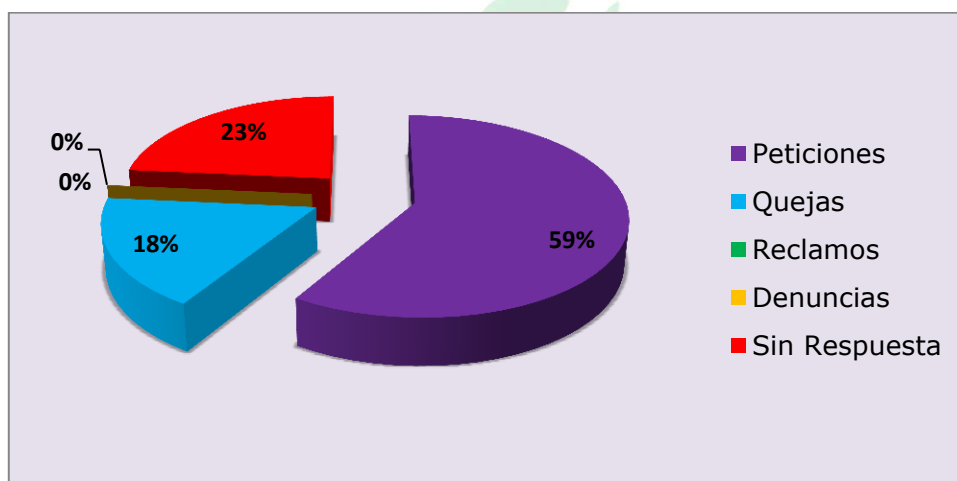


AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



Secretaría de Gobierno.

Secretaría de Gobierno		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	30	59%
Quejas	9	18%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Sin Respuesta	12	23%



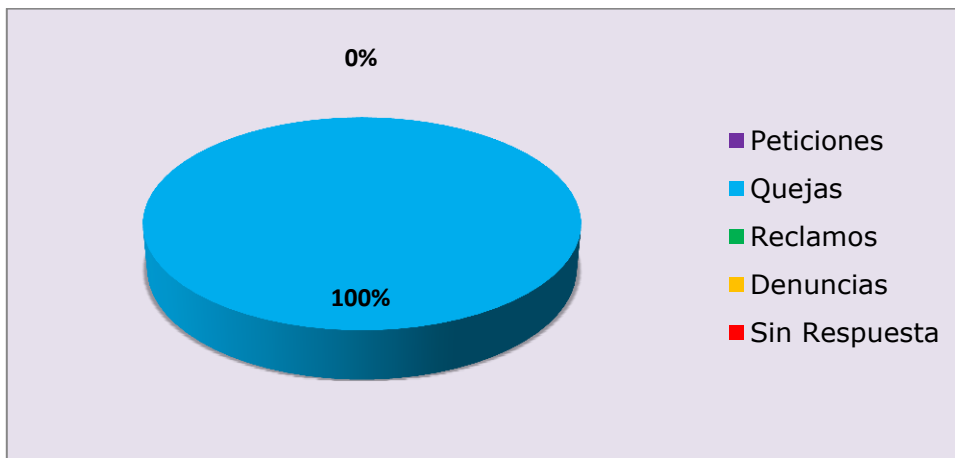
Secretaria de Salud.

Secretaría de Salud		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	-	0%
Quejas	19	100%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Sin Respuesta	-	0%



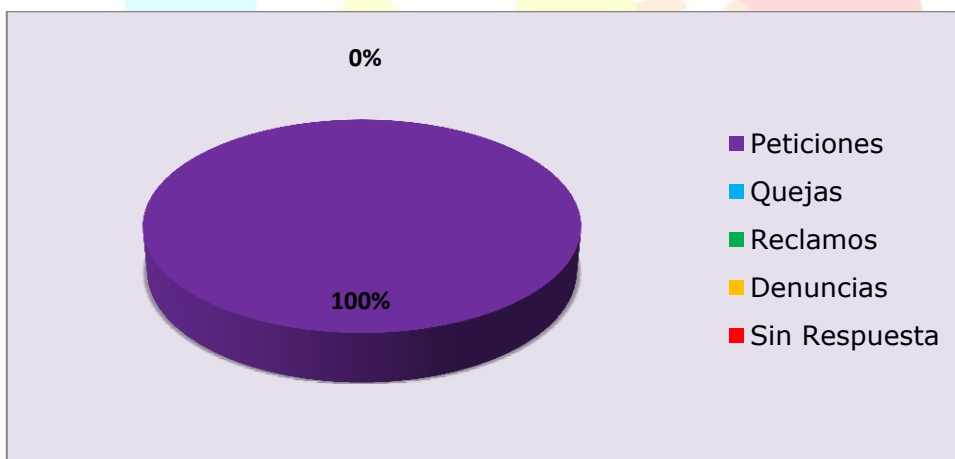


CONTROL INTERNO



Secretaría de Hacienda y del Tesoro

Secretaría de Hacienda y del Tesoro		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	190	100%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Sin Respuesta	-	0%

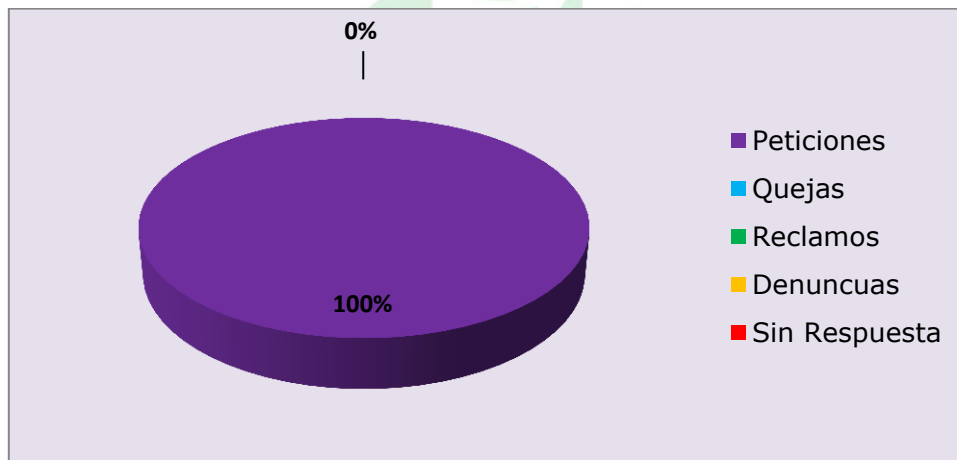


AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



Despacho Alcalde.

Despacho Alcalde		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	32	100%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Sin Respuesta	-	0%



En total se recibieron 407 PQRD que fueron recepcionadas por las secretarías de la Alcaldía de Lebrija, donde sobresalen las peticiones sobre las quejas, reclamos y denuncias.

En la siguiente gráfica se muestra el total de PQRD, y el porcentaje de respuesta que estas tuvieron, donde el 97% fueron respondidas y un 3% no se dio respuesta, por tal motivo es indispensable fijar objetivos que ayuden a disminuir este 3%, mejorar en la recepción de PQRD y elevar el nivel de calidad en la prestación de servicio al ciudadano.





SEGUNDO SEMESTRE 2016 PQRD			
TOTAL PQRD 407			
Respuestas	Equivalencia	Sin Respuesta	Equivalencia
395	97%	12	3%



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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.
- 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



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



CONTROL INTERNO



fortalecer esta oficina, puesto que los informes al ser solicitados son incompletos y no muestran información de 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

