



# INFORME DE PQRD

## SEGUNDO SEMESTRE 2017



## 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 Julio de 2017 a Diciembre de 2017. 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



## OBJETIVO

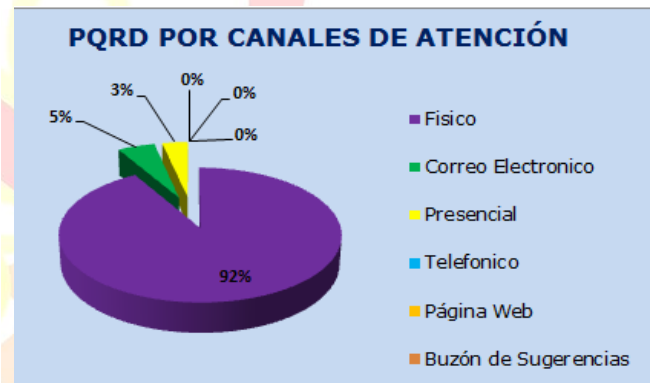
Conocer y realizar seguimiento constante a las PQRD que han sido radicadas en cada una de las dependencias que hacen parte de la Alcaldía de Lebrija, por consiguiente se desarrollen estrategias que fortalezcan el servicio al ciudadano y mitigue la deficiencia del mismo.

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

### CANALES DE ATENCIÓN

A continuación se relaciona el flujo de PQRD radicadas en el segundo semestre de 2017 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	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>



Durante el segundo semestre de 2017 se recibieron un total de 385 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.

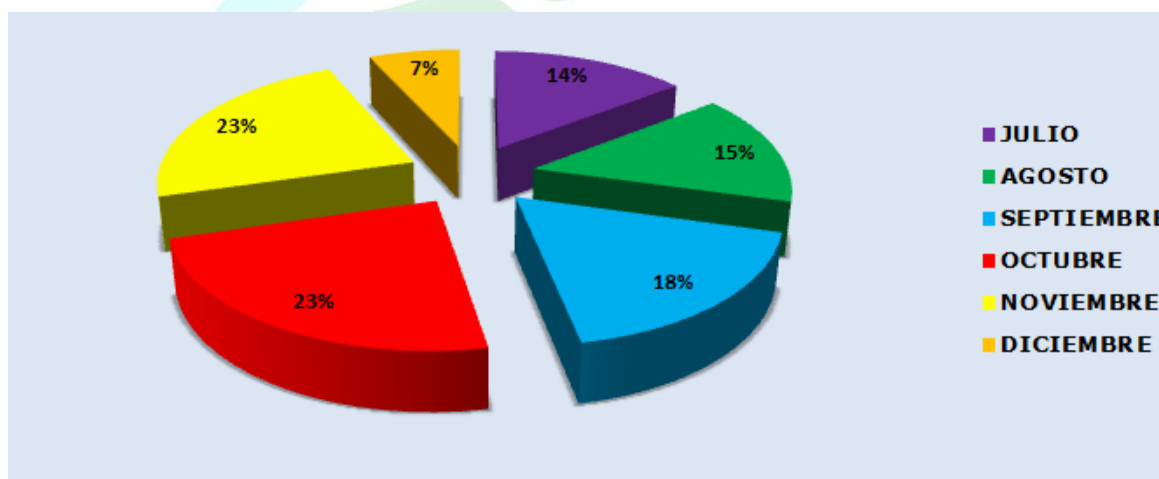




## COMPORTAMIENTO POR MES

En la siguiente tabla y grafica se muestra la dinámica que tuvieron las PQRD por mes recibidas en el segundo semestre del año 2017.

CONSOLIDADO PQRD POR MES								
	Físico	Correo Electrónico	Presencial	Telefonico	Página Web	Buzón de Sugerencias	Total	Equivalencia
JULIO	53	1	2		-	-	56	15%
AGOSTO	50	7	0	0	-	-	57	15%
SEPTIEMBRE	60	3	5		-	-	68	18%
OCTUBRE	77	8	5		-	-	90	23%
NOVIEMBRE	87	0	1		-	-	88	23%
DICIEMBRE	26	0	0		-	-	26	7%
	353	19	13	0	0	0	385	TOTAL



Los meses en los que más se recibieron PQRD fueron noviembre y diciembre cada uno con un 23% del total recibido, por el contrario el mes que menos se recibió fue julio con un total de 26 PQRD que representan el 7%.

### 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





# CONTROL INTERNO

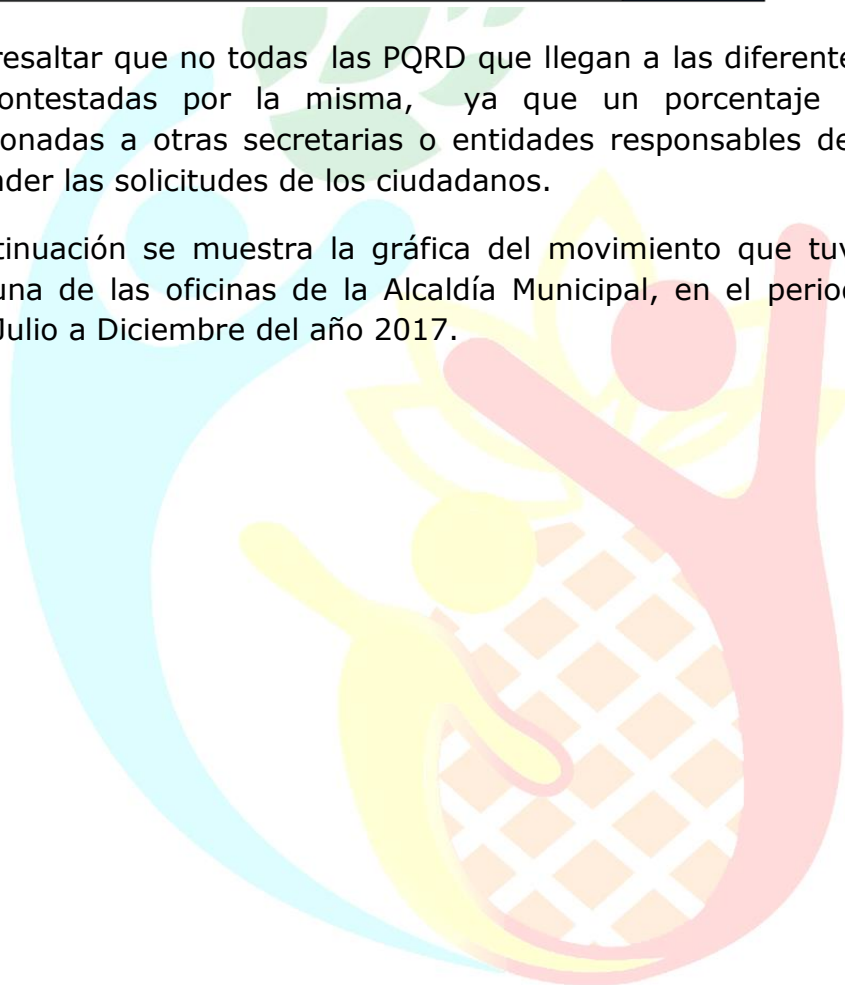


comparativo entre lo enviado por cada oficina y la ventanilla única para analizar el objetivo de la creación de la ventanilla única.

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRD POR SECRETARIA		
SECRETARÍAS ALCALDÍA DE LEBRIJA	PQRD	EQUIVALENCIA
DESPACHO ALCALDE	60	16%
SECRETARÍA GENERAL	36	9%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	48	12%
SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEL TESORO	101	26%
SECRETARÍA DE SALUD	18	5%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	32	8%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y ENCOMÓMICO	25	6%
SECRETARÍA DE DE INFRAESTRUCTURA	65	17%
<b>TOTAL</b>	<b>385</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 secretarias o entidades responsables de dar solución y responder las solicitudes de los ciudadanos.

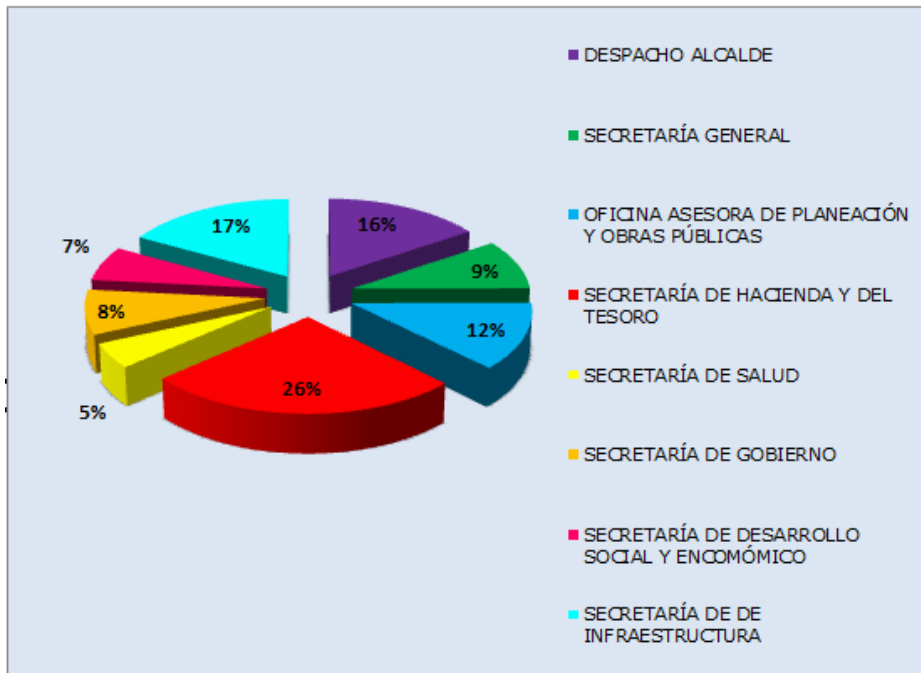
A continuación se muestra la gráfica del movimiento que tuvo las PQRD en cada una de las oficinas de la Alcaldía Municipal, en el periodo comprendido entre Julio a Diciembre del año 2017.



## AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



# CONTROL INTERNO



## Consolidado PQRD por mes por cada secretaria.

Las tablas evidencian el flujo por mes de las PQRD remitidas a cada una de la 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.

Para el segundo semestre de 2017 se creó la secretaria de infraestructura y esta generó un 17% del total de las PQRD que se registraron en el segundo semestre.



## AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019

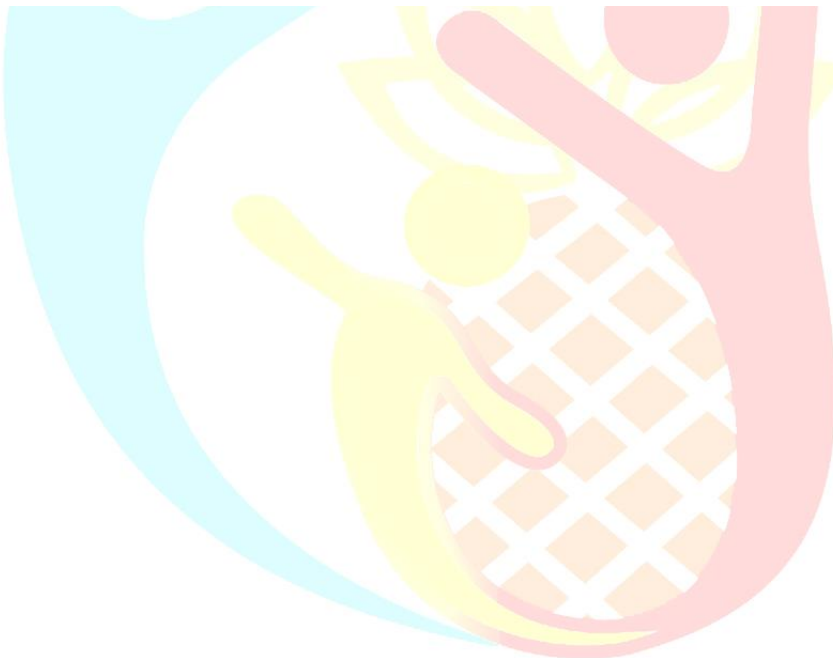


# CONTROL INTERNO



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

SECRETARIAS DE DESPACHO		DESPACHO 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
MES	MEDIO									
JULIO	FISICO	12	3	9	11	0	8	7	3	53
	CORREO	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	PRESENCIAL	0	0	0	0	1	1	0	0	2
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	FISICO	17	0	5	10	0	7	5	6	50
	CORREO	0	0	1	1	0	0	0	5	7
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	FISICO	9	7	11	13	0	5	9	6	60
	CORREO	0	2	0	0	0	0	0	1	3
	PRESENCIAL	0	0	0	0	5	0	0	0	5
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	FISICO	6	9	13	26	1	4	3	15	77
	CORREO	0	2	0	0	1	0	0	5	8
	PRESENCIAL	0	0	0	0	5	0	0	0	5
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	FISICO	11	11	7	31	4	5	0	18	87
	CORREO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	PRESENCIAL	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	FISICO	5	1	2	9	0	2	1	6	26
	CORREO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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)

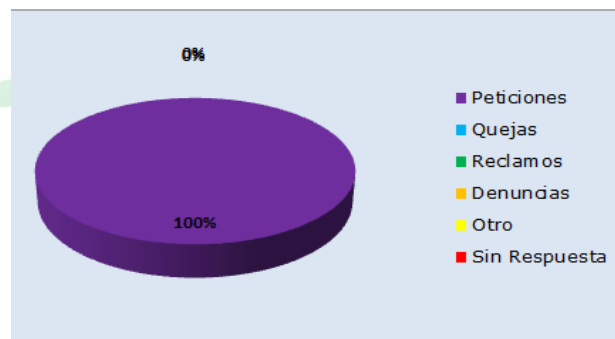




## Distribución de PQRD.

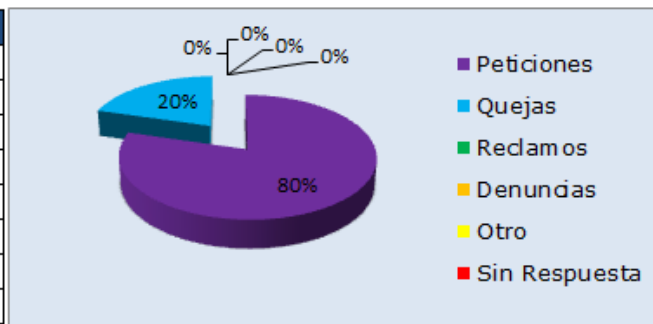
### Secretaría General.

Secretaria General		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	36	100%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Otro	-	0%
Sin Respuesta	-	0%



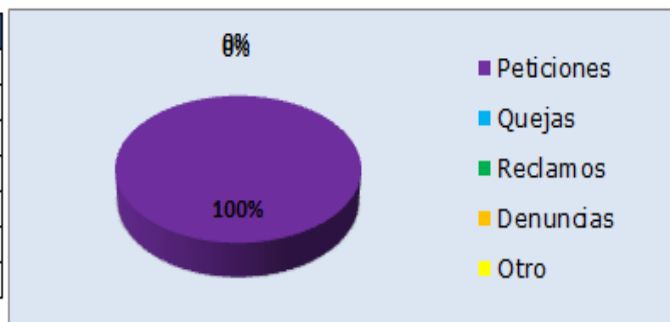
### Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas.

Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	39	80%
Quejas	10	20%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Otro	-	0%
Sin Respuesta	-	0%
TOTAL	49	



### Secretaría de Desarrollo Social y Económico.

Secretaría de Desarrollo Social y Económico		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	25	100%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Otro	-	0%
Sin Respuesta	-	0%





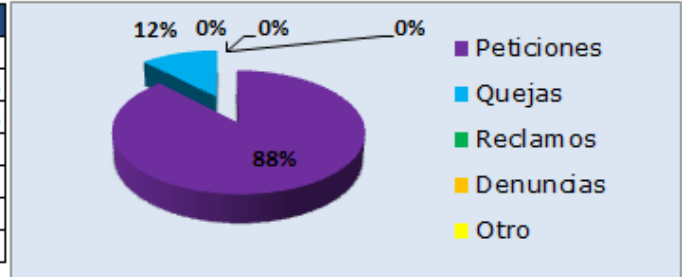


# CONTROL INTERNO



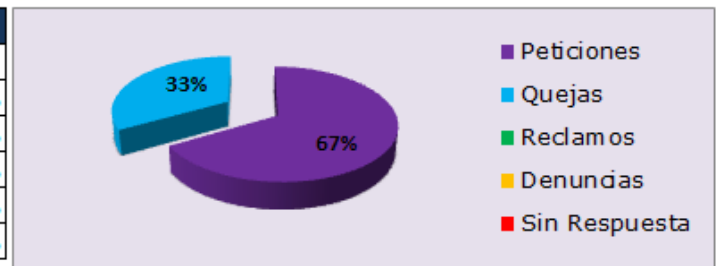
## Secretaría de Gobierno.

Secretaría de Gobierno		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	29	88%
Quejas	4	12%
Reclamos	-	
Denuncias	-	
Otro	-	
Sin Respuesta		
	33	100%



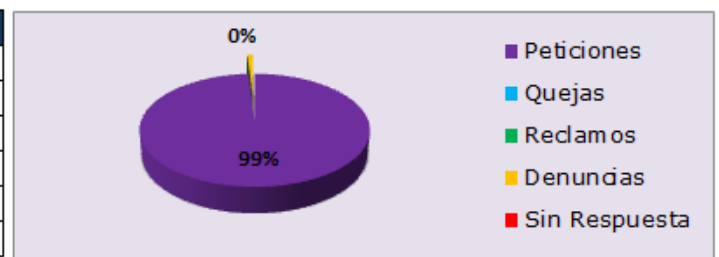
## Secretaría de Salud.

Secretaría de Salud		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	12	67%
Quejas	6	33%
Reclamos	-	0%
Denuncias		0%
Sin Respuesta	-	0%
	18	100%



## Secretaría de Hacienda y del Tesoro

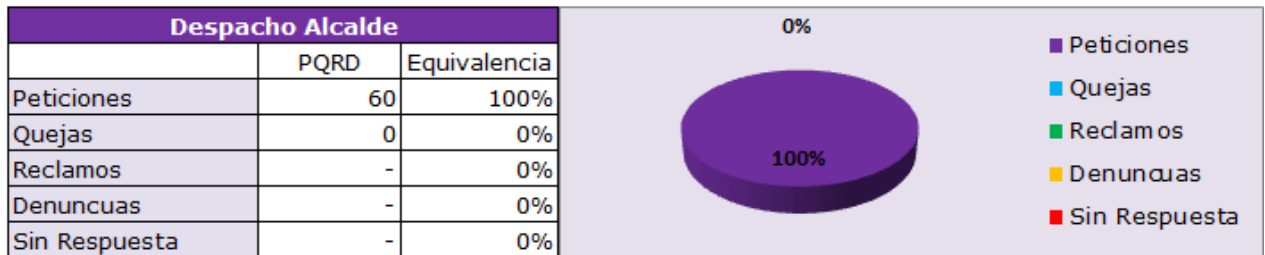
Secretaría de Hacienda y del Tesoro		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	100	99%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	1	1%
Sin Respuesta	-	0%
	101	



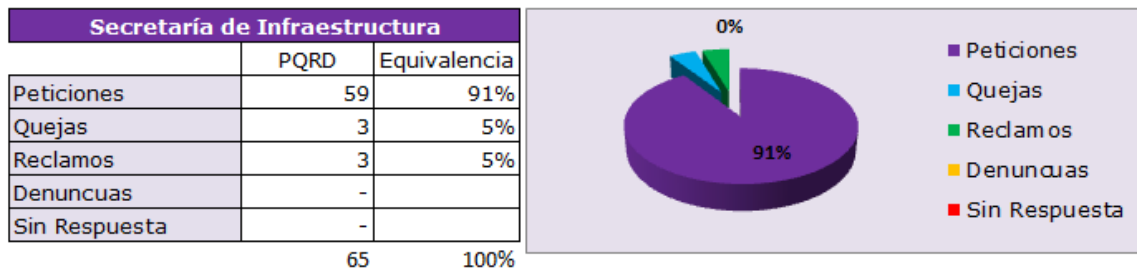
## AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



## Despacho Alcalde.



## Secretaria de Infraestructura



En total se recibieron 385 PQRD que fueron recepcionadas por las secretarias de la Alcaldía de Lebrija, donde sobresalen en un 93% las peticiones a las cuales a todas se les dio respuesta y dentro del tiempo pertinente y el 7% restante corresponde a quejas y reclamos.





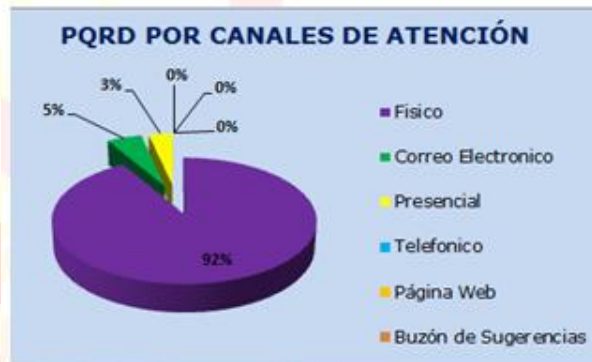
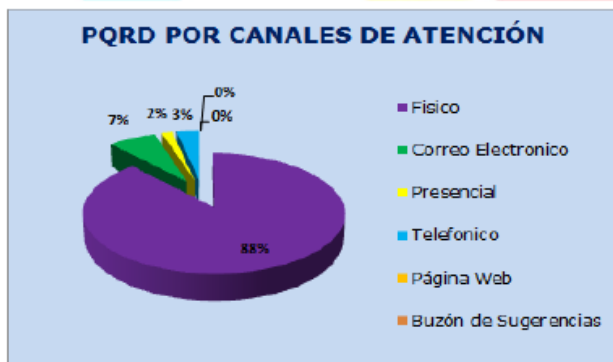
## COMPARATIVO PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

### PRIMER SEMESTRE

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%
<b>TOTAL</b>	<b>515</b>	

### SEGUNDO SEMESTRE

PQRD RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE POR CANALES DE ATENCIÓN		
	PQRD	EQUIVALENCIA
Físico	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>





## 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 observó 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 una notoria mejora con respecto al semestre anterior ya que este disminuyó en 130 PQRD que equivale al 25%.
- Se recomienda tener unificado en las diferentes dependencias el conocimiento del diligenciamiento del formato de PQRD, 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.
- 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

**ORIGINAL FIRMADO**

**SOCORRO ALVAREZ TORRES**

Jefe Oficina Control Interno

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)