

REPUBLICA DE COLOMBIA
Alcaldía Municipal
LEBRIJA



NIT: 890.206.110-7

ALCALDIA DE LEBRIJA- SANTANDER



INFORME PQRS PRIMER 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 PRIMER SEMESTRE 2015

PERIODO

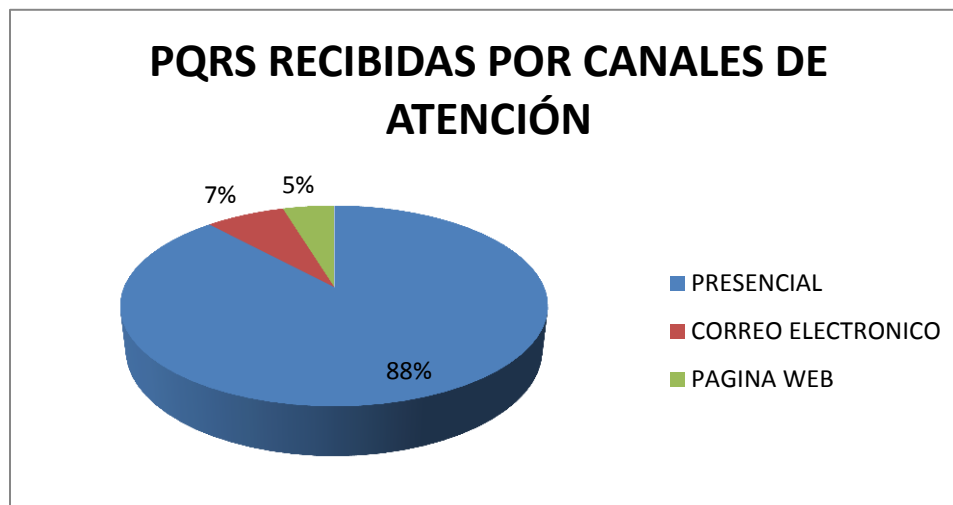
El presente informe contiene el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) realizadas a la Alcaldía Municipal de Lebrija – Santander, en el periodo que comprendido entre Enero de 2015 a Junio de 2015, registradas a través del módulo web, correo electrónico y de forma presencial. Así, como el seguimiento realizado a los derechos de petición que son remitidos a la Alcaldía.

OBJETIVO

Consolidar, revisar y analizar las PQRS que son emitidas a la Alcaldía Municipal de Lebrija del periodo especificado. Así como conocer el promedio de las peticiones que se radican en las diferentes secretarías de la Alcaldía de Lebrija.

RESULTADOS DE LAS PQRS

Durante el primer semestre de 2015 se recibieron un total de **364 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.



Las PQRS se distribuyen de la siguiente manera:

“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

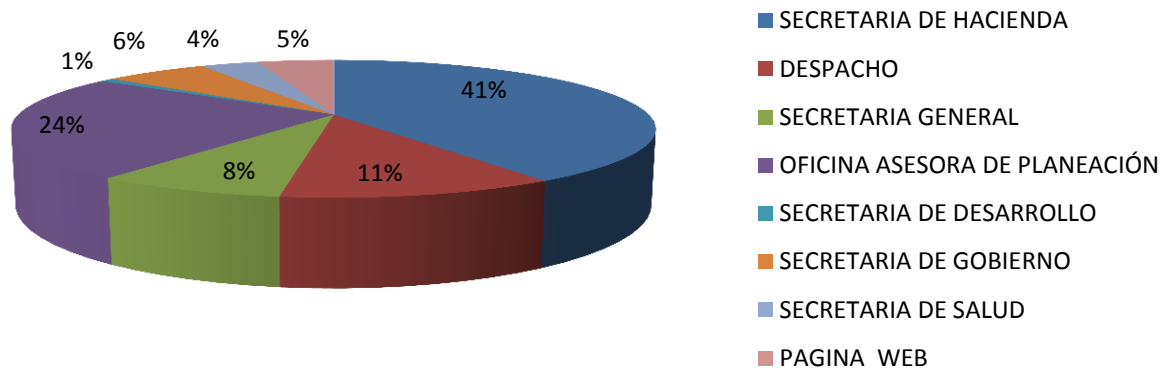
www.lebrija-santander.gov.co



- EL 88% equivale 321 PQRS recibidas de manera presencial
- El 7% equivale 26 PQRS recibidas a través del correo electrónico
- El 5 % equivale 17 PQRS recibidas a través de la página web de la Alcaldía de Lebrija.

Lo que hace un total de 364 PQRS durante el primer semestre del año en curso.

PQRS RECIBIDAS POR SECRETARIAS EN PRIMER SEMESTRE DE 2015



Los porcentajes se distribuyen así.

- 41% Secretaria de Hacienda 148 PQRS
- 11% Despacho 42 PQRS
- 8% Secretaria General 29 PQRS
- 24% Oficina Asesora de Planeación 89 PQRS
- 1% Secretaria de Desarrollo 3 PQRS
- 6% Secretaria de Gobierno 23 PQRS
- 4% Secretaria de Salud 13 PQRS
- 5% Pagina Web 17 PQRS

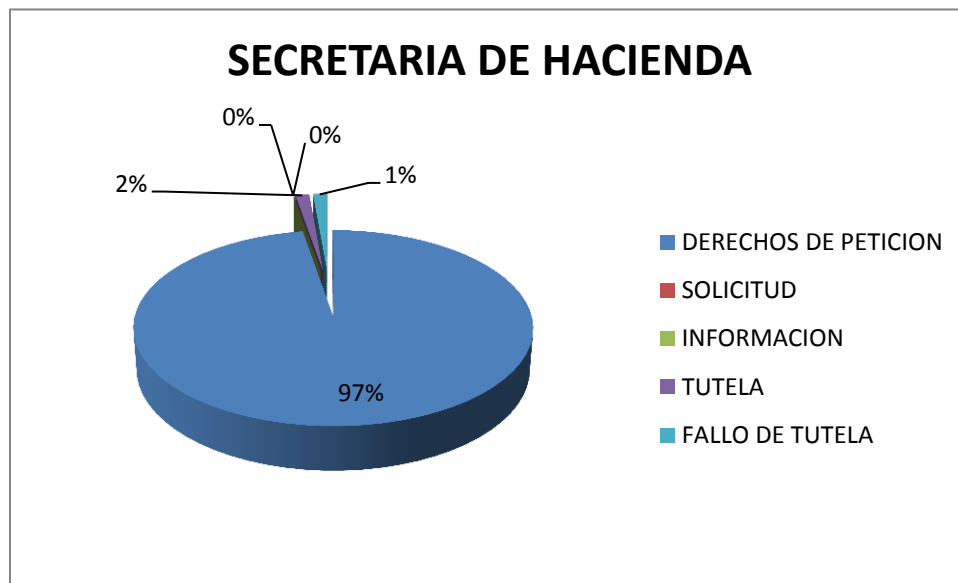
Lo que da como resultado 364 PQRS que fueron emitidas por la comunidad hacia la Alcaldía Municipal.



DISTRIBUCION DE LAS PQRS

Las PQRS se distribuyen entre las secretarías de la siguiente forma:

SECRETARIA DE HACIENDA

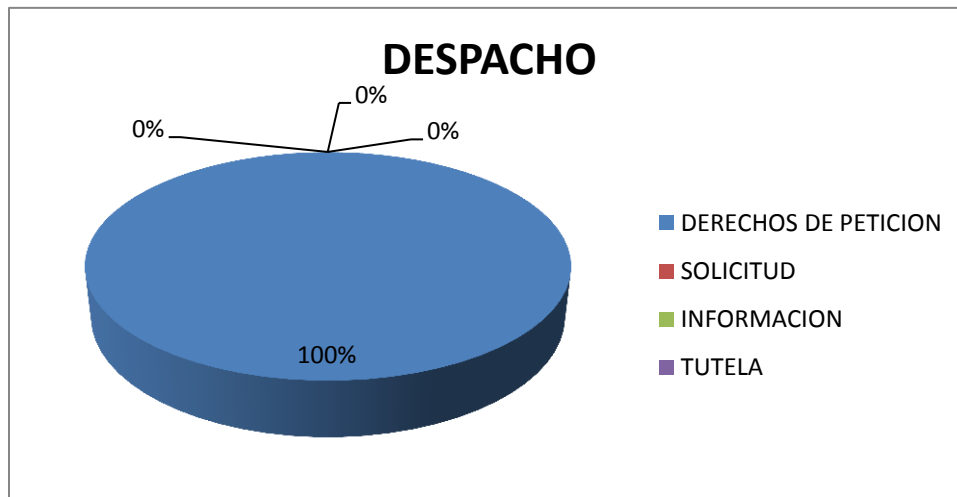


SECRETARIA DE HACIENDA			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	144	-	144
SOLICITUD	-	-	-
INFORMACIÓN	-	-	-
TUTELA	2	-	2
FALLO DE TUTELA	2	-	2
			148

El total de PQRS recibidas por la secretaria de Hacienda en el primer semestre fueron 148.



DESPACHO

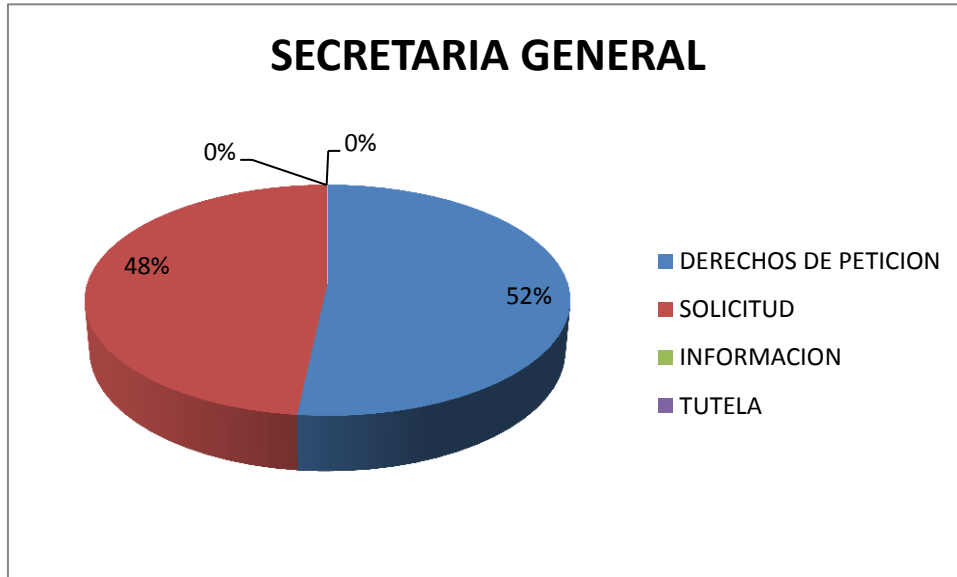


DESPACHO			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	19	23	42
SOLICITUD	-	-	-
INFORMACION	-	-	-
TUTELA	-	-	-
			42

El total de PQRS recibidas en el primer semestre del presente año fueron 42, donde los derechos de petición corresponden al 100% de las PQRS recibidas, los cuales se distribuyeron en el medio presencial y el correo electrónico. Cabe resaltar que el medio electrónico fue uno de los más usados por la población generando así un apoyo en la prevención del medio ambiente.



SECRETARIA GENERAL

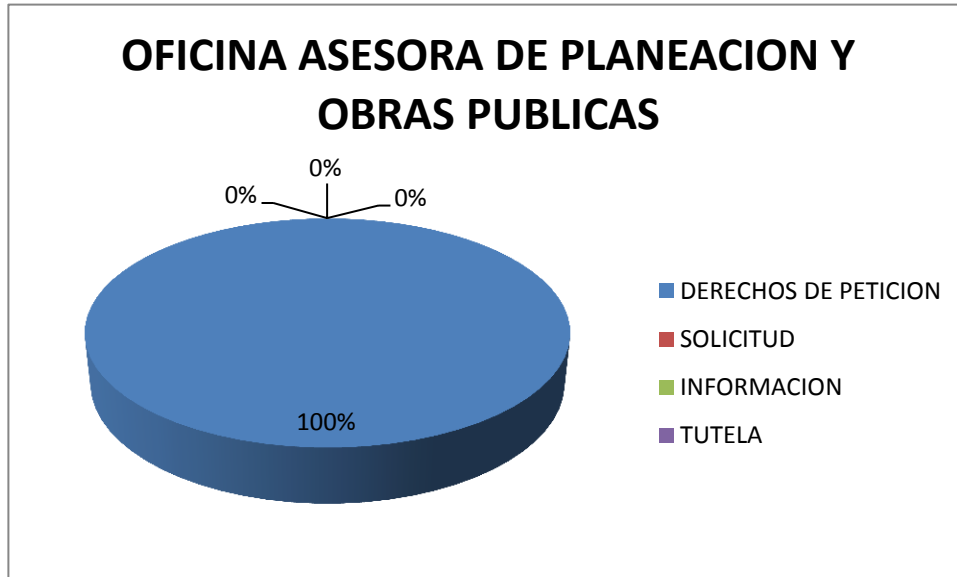


SECRETARIA GENERAL			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	11	4	15
SOLICITUD	14	-	14
INFORMACION	-	-	-
TUTELA	-	-	-
			29

Los porcentajes que se ven en el gráfico corresponden a 29 PQRS que fueron emitidas por la comunidad hacia la secretaria general.



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS



OFICINA DE PLANEACION Y OBRAS PUBLICAS			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	89	-	89
SOLICITUD	-	-	-
INFORMACION	-	-	-
TUTELA	-	-	-
			89

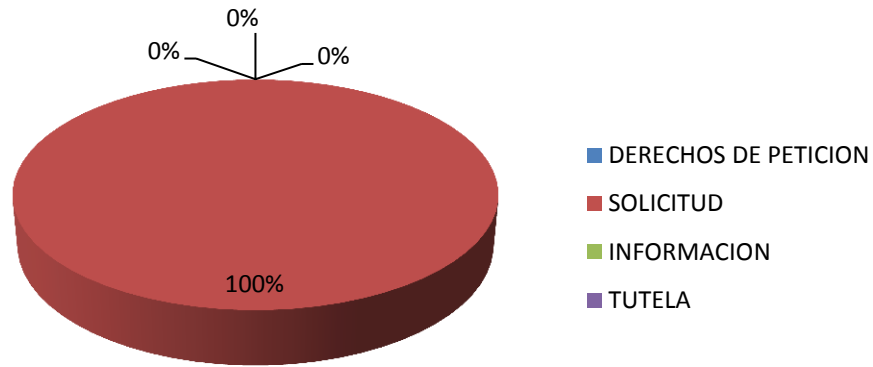
Los derechos de petición corresponden al 100% lo equivale a 89 e PQRS emitidas por la comunidad a la oficina asesora de planeación y obras públicas.

SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL

“Cambio con igualdad y Justicia Social”



SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL



DESARROLLO SOCIAL			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	-	-	-
SOLICITUD	3	-	3
INFORMACION	-	-	-
TUTELA	-	-	-
			3

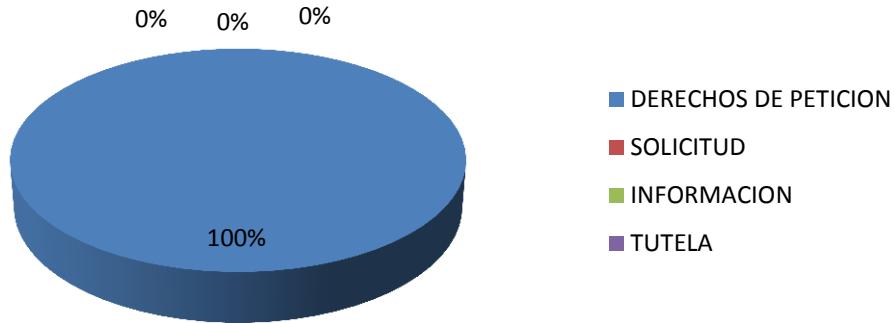
Es la oficina que tuvo menos actividad en comparación de las demás secretarías que se exponen en presente documento, donde el 100% solo corresponde a 3 PQRS en todo el primer semestre del presente año.

SECRETARIA DE GOBIERNO

“Cambio con igualdad y Justicia Social”



SECRETARIA DE GOBIERNO

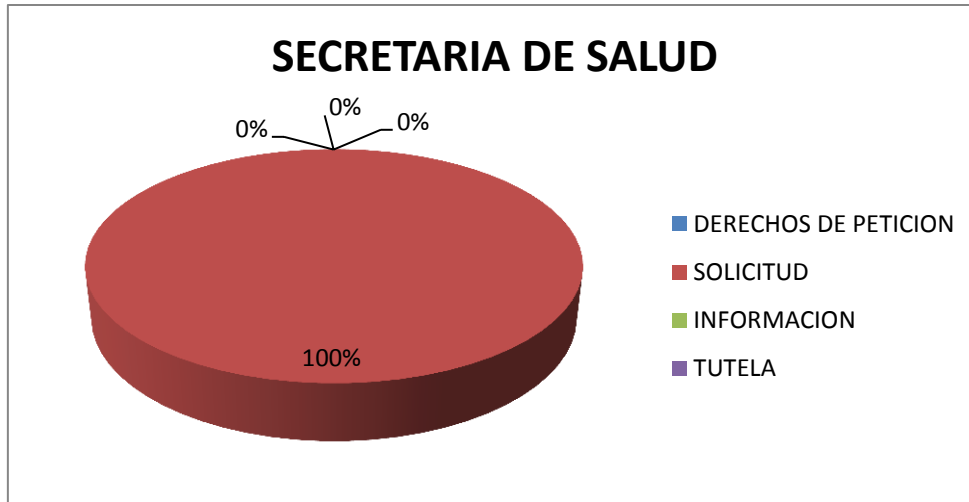


SECRETARIA DE GOBIERNO			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	20	3	23
SOLICITUD	-	-	-
INFORMACION	-	-	-
TUTELA	-	-	-
			23

El 100% equivalen a derechos de petición, lo cual hace referencia a una totalidad de 23 PQRS.

SECRETARIA DE SALUD

“Cambio con igualdad y Justicia Social”



SECRETARIA DE SALUD			
TIPO DE QUEJA	PRESENCIAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	-	-	-
SOLICITUD	13	-	13
INFORMACION	-	-	-
TUTELA	-	-	-
			13

Como se muestra en el gráfico y la tabla lo corrobora el 100% de las PQRS hace referencia a 13 solicitudes emitidas por la comunidad hacia la secretaria de salud, donde todas fueron presenciales.

PAGINA WEB

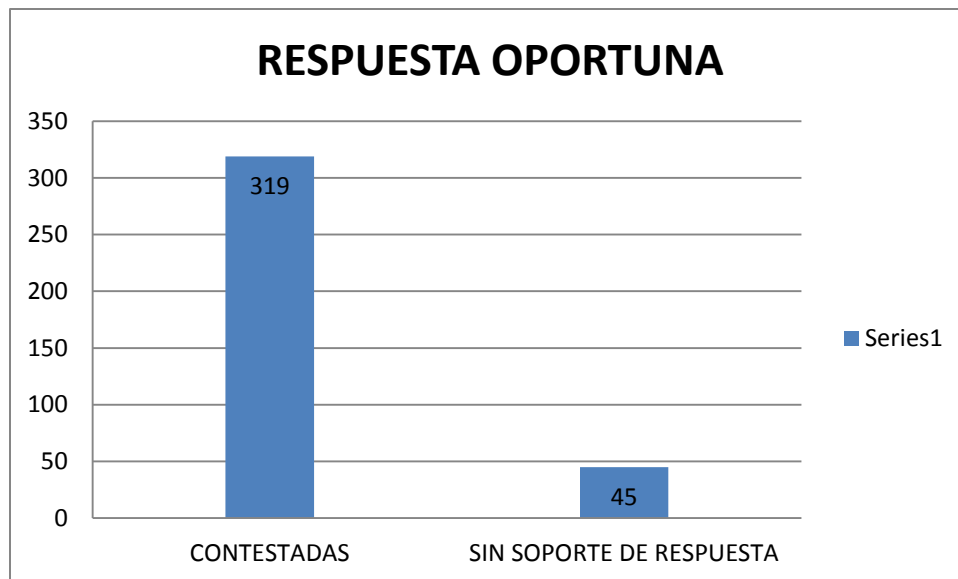
PAGINA WEB	
TIPO DE QUEJA	TOTAL
PETICIÓN	17
SOLICITUD	0
QUEJA	0
RECLAMO	0
DENUNCIA	
	17

“Cambio con igualdad y Justicia Social”



En la alcaldía existe otro medio por el cual se pueden emitir PQRS hacia la entidad, además de las formas presencial y correo electrónico, la página web facilita un icono donde se puede redactar ya sea una petición, solicitud, queja, reclamo y denuncia. En la Alcaldía de Lebrija en el primer semestre han llegado 17 PQRS las cuales el 100% son peticiones.

SEGUIMIENTO DE REPUESTA



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La PQRS que más es emitida a la Alcaldía de Lebrija son los Derechos de Petición con un porcentaje 91%, seguido de las solicitudes 8%, y finalmente una tutela y fallo de tutela cada una con 0.5%, en este primer semestre del año en curso.
- La comunidad el medio que más utiliza es el presencial en un 88%, seguido por el correo electrónico con 7% y finalmente la página web 5%. es recomendable aclimatar a la comunidad a usar los medios electrónicos con el fin de mitigar el impacto al medio ambiente.

“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

REPUBLICA DE COLOMBIA
Alcaldía Municipal
LEBRIJA



NIT: 890.206.110-7

- Fomentar el buen uso del aplicativo web PQRS, dándolas a conocer a la comunidad como medio de comunicación efectivo con la administración municipal.
- Realizar una retroalimentación con cada uno de los funcionarios de cada secretaria para realizar estrategias donde se mejore el cumplimiento de respuesta.
- Hacer un seguimiento diario a los correos institucionales de cada secretaria para dar oportuna respuesta a las PQRS con los términos y tiempo que dicta la ley.

Realizado 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