



# INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2024

## ALCALDIA DE LEBRIJA



## OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

**2024**

## INTRODUCCION

El presente informe analiza las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD) recibidas por las dependencias de la Alcaldía de Lebrija, con el propósito de evaluar la oportunidad de las respuestas, la percepción ciudadana, y proponer acciones de mejora para garantizar un servicio eficiente y eficaz.

El objetivo de este informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad; así como formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los ciudadanos por parte del Municipio.

La Oficina de Control interno busca promover e implementar las buenas prácticas desde el interior de la institución en cada servidor público que hace parte de la Administración Municipal, se busca que los ciudadanos obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz y verídica frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos sugerencias y Denuncias y Felicitaciones (PQRSD) radicadas en los canales establecidos para tal fin, generando confianza y credibilidad por parte de los ciudadanos.

## MARCO NORMATIVO

En el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Términos para dar respuesta Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente“ Art. 5 Decreto 491 de 2020 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Art. 5 Ampliación de Términos. Art. 73, 76 Ley 1474 de 2011 (Decreto 2641 de 2012) Art 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Art 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen Con el cumplimiento de la misión de la entidad Ley 1712 de 2014 Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional Ley 734 DE 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”. COMPES 3654 de 2010 “Por medio del cual se dictan la política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos” Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015- Ley 1474 de 2011.

## **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

### **Queja:**

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Derecho de Petición:** Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado). Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**Anónimo:** Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.



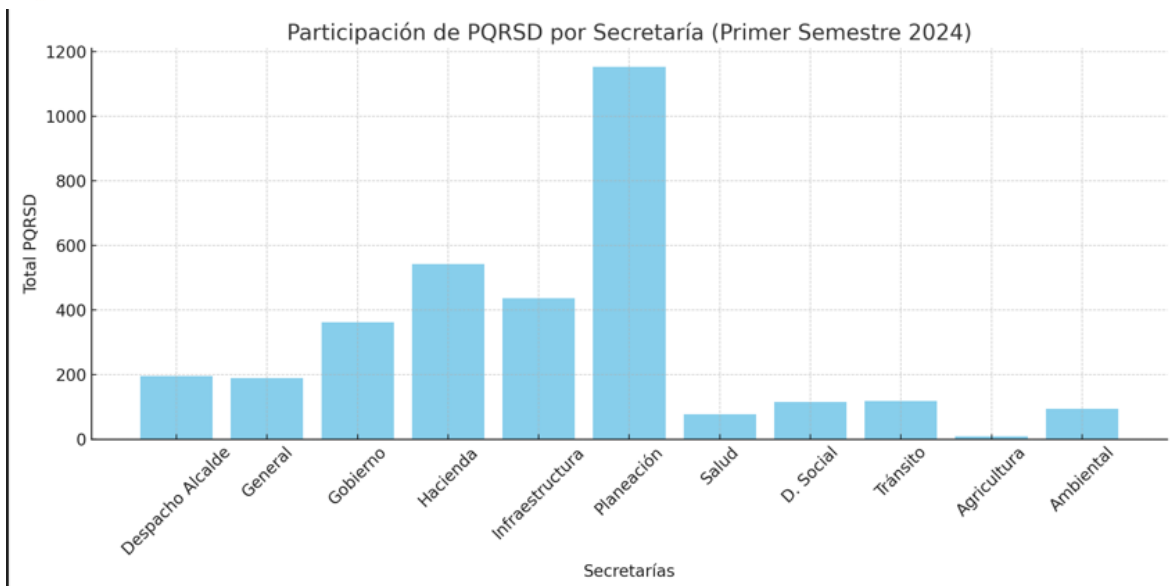
**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. **Felicitación:** Manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso.

### CANALES DE ATENCIÓN PQRSD

- Físicos
- Virtuales
- Telefónico

#### 1. Participación de PQRSD por Dependencia

Secretaría	Total, pqrSD	Porcentaje (%)
Despacho del alcalde	195	5.93
General	189	5.75
Gobierno	362	11.01
Hacienda	542	16.49
Infraestructura	436	13.26
Planeación	1153	35.08
Salud	78	2.37
Desarrollo Social	116	3.53
Tránsito	118	3.34
Agricultura	10	0.30
Ambiental	95	2.89
<b>Total</b>	<b>3294</b>	<b>100.00</b>



**Gráfico 1: Participación de PQRSD por Dependencia**

**Análisis:**

- La Secretaría de Planeación concentra el 35.08% del total de PQRSD, destacándose como la dependencia con mayor actividad.
- Otras áreas significativas son Hacienda (16.49%) e Infraestructura (13.26%).
- Dependencias como Agricultura y Ambiental tienen una participación baja, reflejando un volumen reducido de solicitudes.

**Recomendación:**

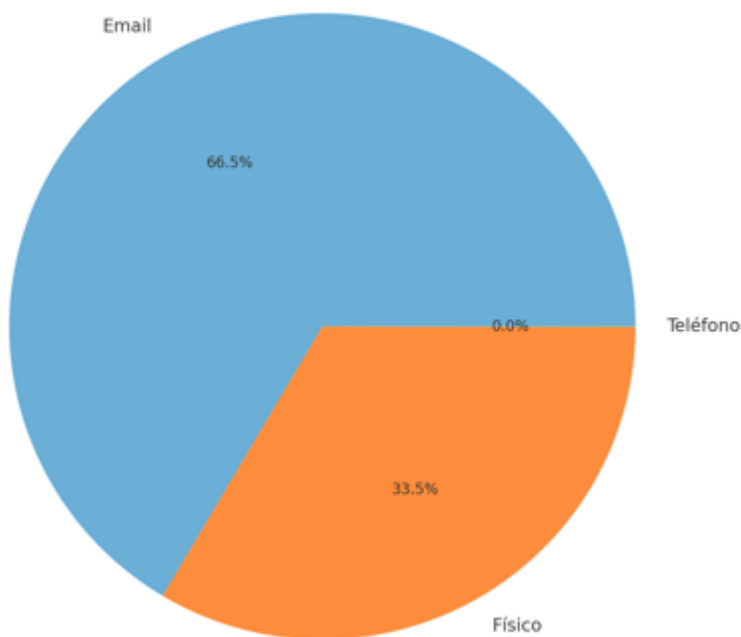
Evaluar la carga de trabajo en dependencias con alta participación (Planeación y Hacienda), y reforzar los equipos para asegurar tiempos de respuesta óptimos.

**2. PQRSD por Canal de Atención**

Canal de Atención	Total pqrSD	Porcentaje (%)
Correo Electrónico	2190	66.00
Físico	1103	34.00
Teléfono	1	0.00
<b>Total</b>	<b>3294</b>	<b>100.00</b>



Distribución de PQRSD por Canal de Atención (Primer Semestre 2024)



**Gráfico 2: Distribución de PQRSD por Canal de Atención**

Análisis:

- La atención por correo electrónico (66%) predomina, indicando un amplio uso de medios digitales.
- La atención física representa un tercio del total (34%), lo cual puede ser optimizado para reducir el impacto ambiental.
- La atención telefónica es prácticamente inexistente.

**Recomendación:**

Fomentar aún más el uso de canales digitales mediante campañas de sensibilización y mejoras en la página web para agilizar los trámites ciudadanos.

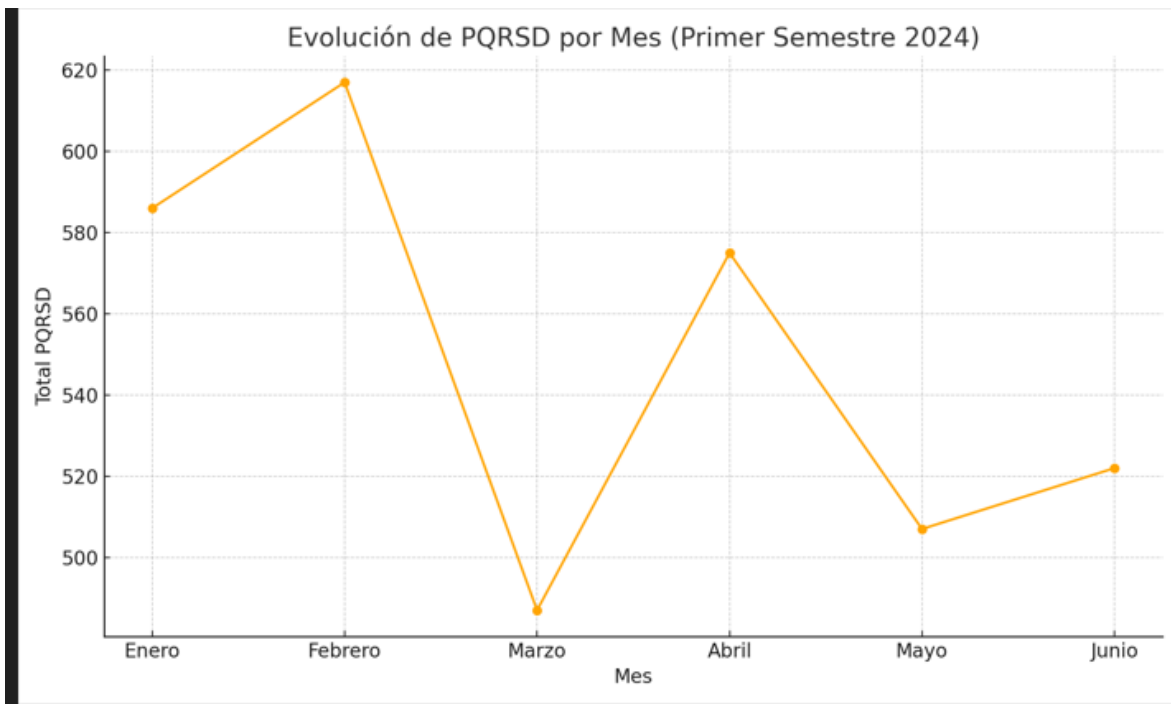
---

### 3. PQRSD por Mes

Mes	Total PQRSD	Porcentaje (%)
Enero	586	17.78
Febrero	617	18.73



Mes	Total PQRSD	Porcentaje (%)
Marzo	487	14.78
Abril	575	17.45
Mayo	507	15.39
Junio	522	15.87
<b>Total</b>	<b>3294</b>	<b>100.00</b>



**Gráfico 3: Evolución de PQRSD por Mes**

Análisis:

- Febrero destaca como el mes con mayor número de PQRSD (18.73%).
- Marzo muestra un descenso notable (14.78%), que puede ser evaluado para identificar causas internas o externas.
- La recepción mensual se mantiene relativamente constante en los demás meses.

**Recomendación:**

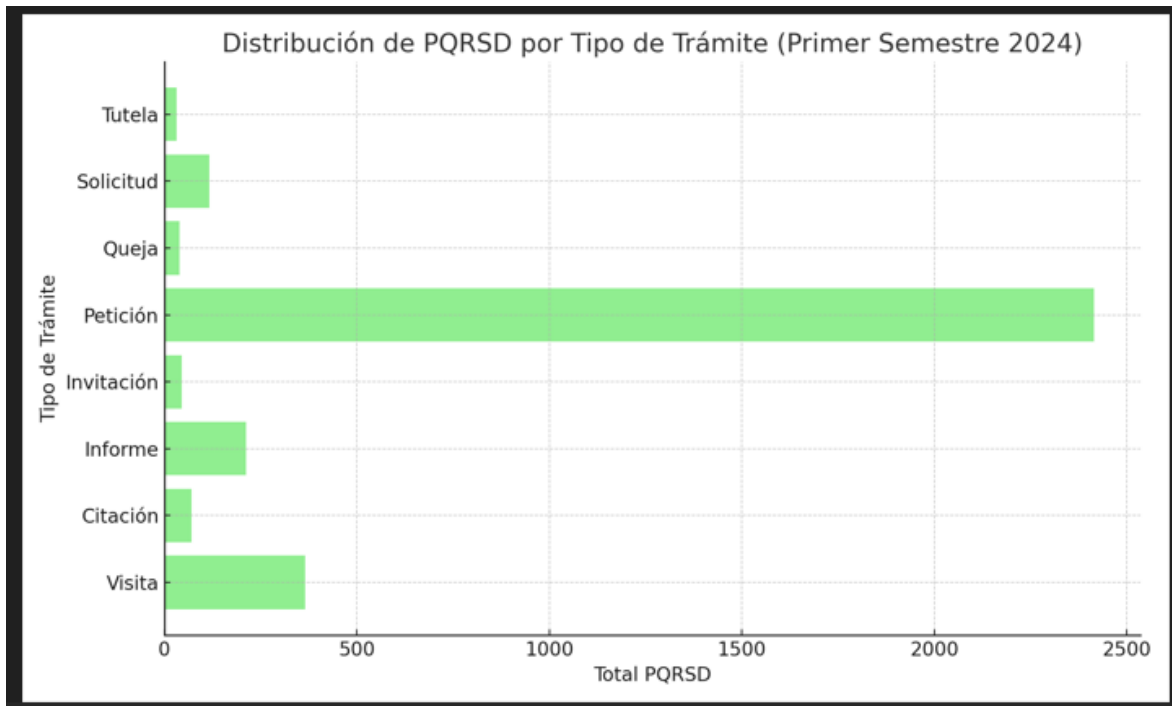
Estudiar los picos de febrero para identificar patrones recurrentes y optimizar la asignación de recursos en períodos de alta demanda.





#### 4. PQRSD por Tipo de Trámite

Tipo de Trámite	Total PQRSD	Porcentaje (%)
Visita	365	11.08
Citación	70	2.12
Informe	212	6.43
Invitación	45	1.36
Petición	2414	73.28
Queja	39	1.18
Solicitud	117	3.58
Tutela	32	0.97
<b>Total</b>	<b>3294</b>	<b>100.00</b>



**Gráfico 4: PQRSD por Tipo de Trámite**

Análisis:

- Las peticiones representan la mayoría absoluta (73.28%), seguidas por visitas (11.08%).





Código: DIE-FO-008	Versión: 5	F.E. 2024.08.04
-----------------------	---------------	--------------------

- Las quejas y tutelas tienen menor representación, indicando posiblemente una percepción positiva o baja conflictividad.

**Recomendación:**

Implementar estrategias específicas para fortalecer la gestión de peticiones, ya que abarcan la mayor proporción de solicitudes.

---

**Conclusiones y Recomendaciones Generales**

**Conclusiones:**

1. La Secretaría de Planeación y Hacienda manejan la mayoría de las solicitudes, indicando áreas de alta interacción ciudadana.
2. Los canales digitales son los más utilizados, pero es necesario fortalecer su funcionalidad y accesibilidad.
3. Las peticiones son el trámite más recurrente, lo que resalta la importancia de este mecanismo para la ciudadanía.

**Recomendaciones generales:**

Continuar reforzando la capacitación en respuesta oportuna para dependencias con alta carga de trabajo.

Implementar un software especializado para gestionar y dar seguimiento a PQRSD.

Fomentar el uso del canal digital para minimizar costos ambientales y operativos.

Diseñar campañas que incentiven la presentación de PQRSD por medios virtuales y garanticen que las respuestas sean oportunas y de calidad.



Código: DIE-FO-008	Versión: 5	F.E. 2024.08.04
-----------------------	---------------	--------------------

## Tipo de Formulario

Cuenta con la opción de realizar una petición con identificación o anónima, seleccione la que usted prefiera y diligencie el formulario



PQRS IDENTIFICACIÓN



PQRD ANÓNIMA

### Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con identificación

Los campos marcados con \* son requeridos

#### 1. Información de la Petición

Secretaría \*

Seleccione...



Tipo de Solicitante \*

Persona Natural



Asunto de Interés \*

Tipo de atención especial \*

Tipo de Atención Preferencial \*

## MUNICIPIO DE LEBRIJA

### Consultar el estado de su solicitud

#### Información!

Señor ciudadano(a), ingresa el número de identificación o el ticket para conocer el estado de los trámites en línea que has realizado por nuestro portal web.

Consultar por:\*

Identificación



Tipo consulta:\*

PQRD



Ingresar :\*

Ingresar

**BUSCAR**

Este informe se expide en la ciudad de Lebrija, a los 30 días del mes de octubre de 2024.

*SAT*

**SOCORRO ALVAREZ TORRES**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno