




# INFORME DE PQRD

PRIMER SEMESTRE 2019

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	<b>MEJORAMIENTO Y CONTROL</b>	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRSD	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

## 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 (PQRSD) 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, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que han sido dirigidas a la Alcaldía Municipal de Lebrija – Santander, en el periodo que comprendido entre Enero a Julio de 2019. 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

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)

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	<b>MEJORAMIENTO Y CONTROL</b>	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRSD	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

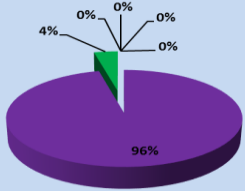
## OBJETIVO

Conocer y realizar seguimiento constante a las PQRSD 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 de este.

## ESTADO DE LAS PQRD DE LA ALCALDIA DE LEBRIJA –SANTANDER SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018

### CANALES DE ATENCIÓN

A continuación se relaciona el flujo de PQRD radicadas en el Primer Semestre de 2019 y el comportamiento de cada en los diferentes canales para la atención de PQRD que dispone la administración municipal, a pesar de que la entidad ha incursionado en la implementación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y se han establecidos canales de atención, tal como la pagina que funciona a la perfección, sin embargo en el periodo I-2019 no se recibieron por este medio.

PQRD RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE POR CANALES DE ATENCIÓN			PQRD POR CANALES DE ATENCIÓN
	PQRD	EQUIVALENCIA	
Fisico	664	96%	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: purple;">■</span> Fisico</li> <li><span style="color: green;">■</span> Correo Electronico</li> <li><span style="color: yellow;">■</span> Presencial</li> <li><span style="color: blue;">■</span> Telefonico</li> <li><span style="color: orange;">■</span> Página Web</li> <li><span style="color: red;">■</span> Buzón de Sugerencias</li> </ul>
Correo Electronico	26	4%	
Presencial	0	0%	
Telefonico	0	0%	
Página Web	0	0%	
Buzón de Sugerencias	0	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>690</b>	<b>100%</b>	

Durante el Primer semestre de 2019 se recibieron un total de 690 PQRSD, La comunidad únicamente está utilizando los medios escrito y correo electrónico. A pesar de que se tiene más canales de atención dispuestos: Presencial (Verbal), Telefónico y Página Web.

### COMPORTAMIENTO POR MES

En la siguiente tabla y grafica se muestra la dinámica que tuvieron las PQRD por mes recibidas en el primer semestre de 2019.



**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)



MUNICIPIO DE LEBRIJA  
SANTANDER

## MEJORAMIENTO Y CONTROL

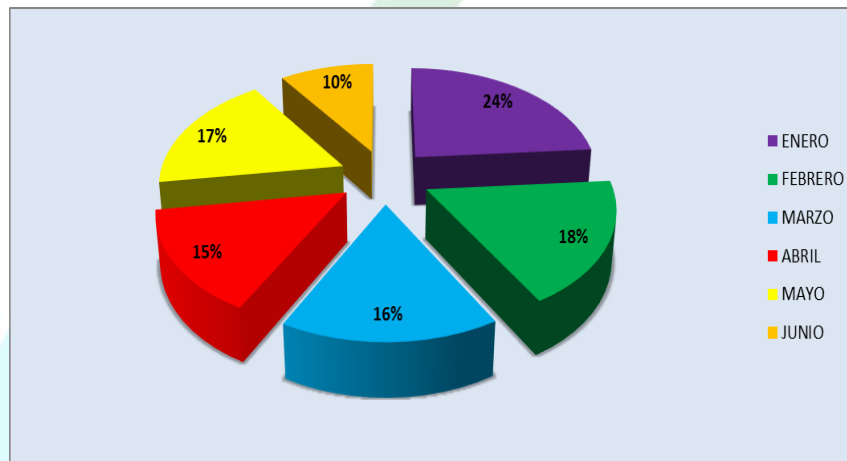
Código: CIG -FO-010

### INFORME DE PQRS

Versión: 0.0

Fecha de vigencia:  
Abril 2018

CONSOLIDADO PQRD POR MES								
	Físico	Correo Electrónico	Presencial	Telefónico	Página Web	Buzón de Sugerencias	Total	Equivalencia
ENERO	154	10	0	0	0	0	164	24%
FEBRERO	119	5	0	0	0	0	124	18%
MARZO	104	6	0	0	0	0	110	16%
ABRIL	99	4	0	0	0	0	103	15%
MAYO	121	1	0	0	0	0	122	18%
JUNIO	67	0	0	0	0	0	67	10%
	664	26	0	0	0	0	690	TOTAL



Los meses en los que más se recibieron PQRS fueron Enero, mayo y febrero cada uno con un 24% en el mes de Enero, 18% los meses de mayo y febrero del total recibido, por el contrario el mes que menos se recibió fue Junio con un total de 67 PQRS que representan el 10%, sin embargo, es una fluctuación que representa bastante flujo de PQRS en el primer semestre de 2019.

### Consolidada información entregada por cada Secretaría de la Alcaldía.

A continuación se realiza un compilado de la PQRS remitidas a cada una de las Secretarías de la Alcaldía de Lebrija, cabe resaltar que la ventanilla y el despacho del Señor alcalde no responde ningún tipo de Petición, Queja o reclamo, en el caso de la Ventanilla única solamente es puente entre el usuario que radica allí y la secretaria a la que viene dirigida, gran cantidad de Peticiones vienen dirigidas al Señor Alcalde, es por esta razón que el despacho del Alcalde se venía teniendo en cuenta en el presente informe en vigencias anteriores, pero estas PQRS siempre se direccionan a las oficinas involucradas



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)



MUNICIPIO DE LEBRIJA  
SANTANDER

## MEJORAMIENTO Y CONTROL

### INFORME DE PQRD

Código: CIG -FO-010

Versión: 0.0

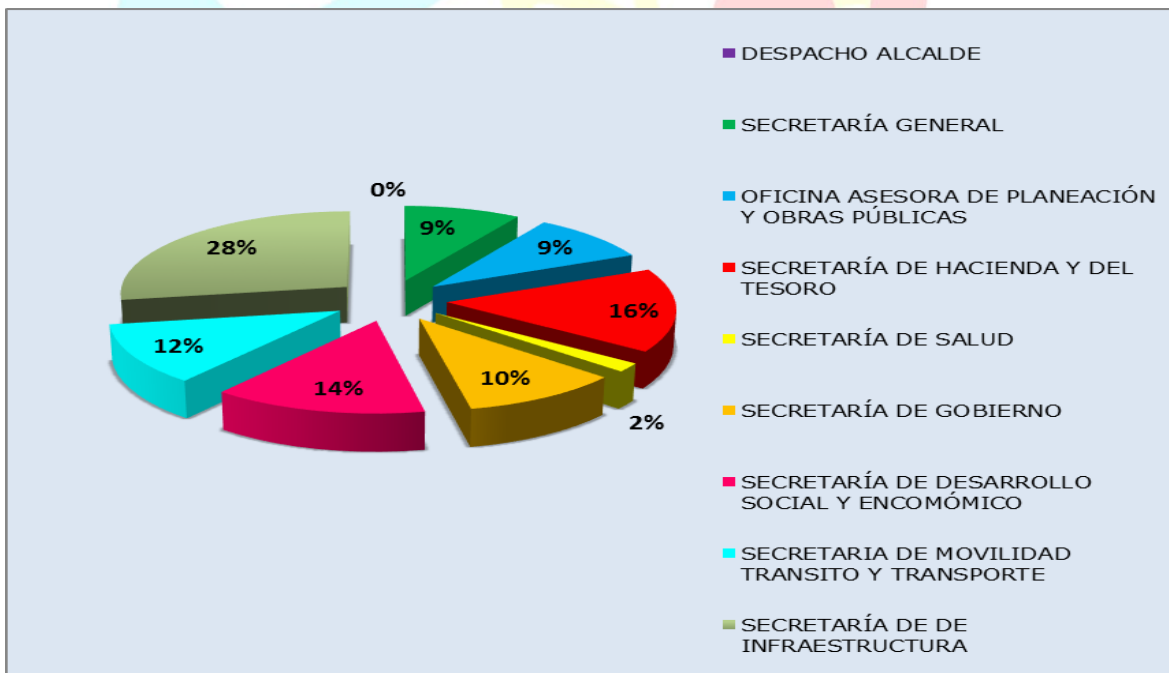
Fecha de vigencia:  
Abril 2018

#### CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRD POR SECRETARIA

SECRETARÍAS ALCALDÍA DE LEBRIJA	PQRD	EQUIVALENCIA
DESPACHO ALCALDE	0	0%
SECRETARÍA GENERAL	62	9%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	65	9%
SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEL TESORO	112	16%
SECRETARÍA DE SALUD	12	2%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	72	10%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y ENCOMÓMICO	96	14%
SECRETARIA DE MOVILIDAD TRANSITO Y TRANSPORTE	81	12%
SECRETARÍA DE DE INFRAESTRUCTURA	190	28%
<b>TOTAL</b>	<b>690</b>	<b>100%</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 Julio de año 2019.



**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)



MUNICIPIO DE LEBRIJA  
SANTANDER

**MEJORAMIENTO Y CONTROL**

**INFORME DE PQRS**

Código: CIG -FO-010

Versión: 0.0

Fecha de vigencia:  
Abril 2018

**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, 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.

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


SECRETARÍAS DE DESPACHO	DESPACHO ALCALDE	SECRETARIA GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	SECRETARIA DE HACIENDA Y DEL TESORO	SECRETARIA DE SALUD	SECRETARIA DE MOVILIDAD	SECRETARIA DE GOBIERNO	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	TOTAL	
<b>MES</b>	<b>MEDIO</b>										
ENERO	FISICO	0	13	7	50	2	12	10	18	42	154
	CORREO ELECTRONICO	0	0	0	7	0	1	1	0	1	10
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	FISICO	0	9	8	17	2	16	12	17	38	119
	CORREO ELECTRONICO	0	1	0	0	0	0	2	0	2	5
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	FISICO	0	8	15	9	3	7	11	16	35	104
	CORREO ELECTRONICO	0	1	1	1	0	0	1	0	2	6
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	FISICO	0	10	17	8	1	15	15	14	19	99
	CORREO ELECTRONICO	0	0	1	0	0	1	2	0	0	4
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	FISICO	0	16	14	6	2	19	7	17	40	121
	CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	FISICO	0	4	2	14	2	10	10	14	11	67
	CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONICO	0	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

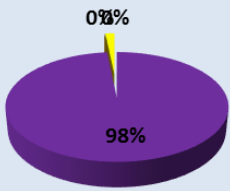
[www.lebrija-santander.gov.co](http://www.lebrija-santander.gov.co) E-mail: [alcaldia@lebrija-santander.gov.co](mailto:alcaldia@lebrija-santander.gov.co)

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	<b>MEJORAMIENTO Y CONTROL</b>	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRD	Versión: 1.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

### Distribución de PQRD.

#### Secretaría General.

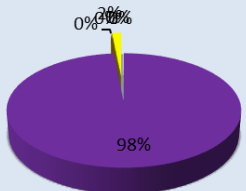
Secretaria General		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	61	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Denuncias	0	0%
Otro	1	0%
Sin Respuesta	0	0%



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos

#### Oficina Asesora Asesora de Planeación y Ordenamiento del Territorio.


Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	64	98%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
solicitudes	0	0%
Denuncias	1	0%
sugerencia	0	0%
TOTAL	65	



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- solicitudes
- Denuncias
- sugerencia

#### Secretaría de Desarrollo Social y Económico.

Secretaría de Desarrollo Social y Económico		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	96	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Denuncias	0	0%
Otro	0	0%
Sin Respuesta	0	0%



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- Otro

#### Secretaría de Gobierno.

**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)





MUNICIPIO DE LEBRIJA  
SANTANDER

**MEJORAMIENTO Y CONTROL**

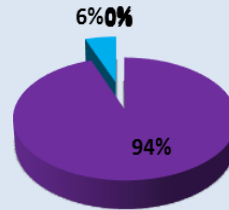
**INFORME DE PQRS**

Código:  
CIG -FO-010

Versión: 1.0

Fecha de vigencia:  
Abril 2018

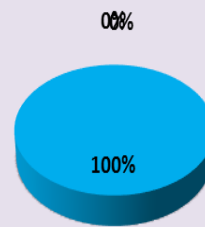
Secretaría de Gobierno		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	68	94%
Quejas	4	6%
Reclamos	0	
Denuncias	0	
Otro	0	
Sin Respuesta	0	
	72	100%



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- Otro

**Secretaría de Salud.**

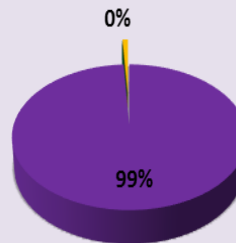
Secretaría de Salud		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	0	0%
Quejas	12	100%
Reclamos	0	0%
Denuncias	0	0%
Sin Respuesta	0	0%
	12	100%



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- Sin Respuesta

**Secretaría de Hacienda.**

Secretaría de Hacienda y del Tesoro		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	111	99%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Denuncias	1	1%
Sin Respuesta	0	0%
	112	100%



- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- Sin Respuesta

**Secretaria de Infraestructura**



**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)





MUNICIPIO DE LEBRIJA  
SANTANDER

**MEJORAMIENTO Y CONTROL**

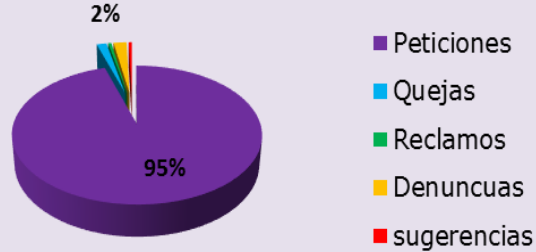
**INFORME DE PQRSD**

Código:  
CIG -FO-010

Versión: 1.0

Fecha de vigencia:  
Abril 2018

Secretaría de Infraestructura		
		Equivalencia
Peticiones	181	95%
Quejas	3	2%
Reclamos	1	1%
Denuncias	4	2%
sugerencias	1	1%
	190	100%



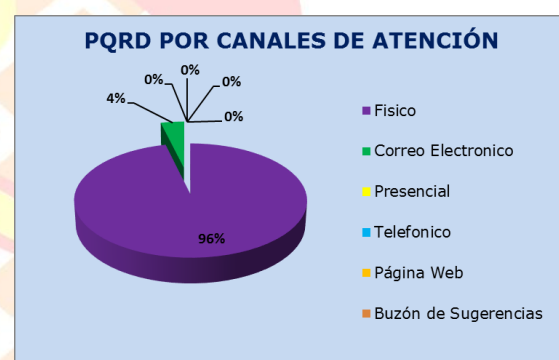
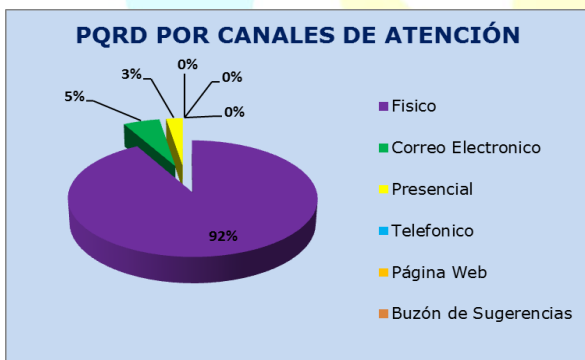
**COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE DE 2018 Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2018**

**SEGUNDO SEMESTRE 2018**

**PRIMER SEMESTRE 2019**


PQRD RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE POR CANALES DE ATENCION		
	PQRD	EQUIVALENCIA
Fisico	368	92%
Correo Electronico	22	6%
Presencial	10	3%
Telefonico	0	0%
Página Web	0	0%
Buzón de Sugerencias	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

PQRD RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE POR CANALES DE ATENCION		
	PQRD	EQUIVALENCIA
Fisico	664	96%
Correo Electronico	26	4%
Presencial	0	0%
Telefonico	0	0%
Página Web	0	0%
Buzón de Sugerencias	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>690</b>	<b>100%</b>



**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)

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	<b>MEJORAMIENTO Y CONTROL</b>	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRS	Versión: 1.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

## 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.
- 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 un aumento significativo en la cantidad de PQRS del primer semestre de 2019 con respecto al segundo semestre de 2018
- 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
- 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.

### 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)