



MUNICIPIO DE LEBRIJA
SANTANDER

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME DE PQRSD

Código:
CIG-FO-009

Versión: 2.0

F.E. 30.01.20

UNIDOS POR LEBRIJA
CONSTRUIMOS FUTURO

LUIS CARLOS AYALA RUEDA
ALCALDE 2020 - 2023

INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2020 ALCALDIA DE LEBRIJA





MUNICIPIO DE LEBRIJA
SANTANDER

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME DE PQRSD

Código:
CIG-FO-009

Versión: 2.0

F.E. 30.01.20

UNIDOS POR LEBRIJA
CONSTRUIMOS FUTURO

LUIS CARLOS AYALA RUEDA
ALCALDE 2020 - 2023

ALCANCE Y PRESENTACION

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 sugerencias 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 comprendido entre enero y junio de 2020. 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.

Así mismo en la página web principal del municipio existe un enlace 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 al mejoramiento continuo y a crecer en materia de calidad en la atención al ciudadano.



**MUNICIPIO DE LEBRIJA
SANTANDER**

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME DE PQRSD

Código:
CIG-FO-009

Versión: 2.0

F.E. 30.01.20

**UNIDOS POR LEBRIJA
CONSTRUIMOS FUTURO**

LUIS CARLOS AYALA RUEDA
ALCALDE 2020 - 2023

OBJETIVO

Determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

ESTADO DE LAS PQRSD DE LA ALCALDIA DE LEBRIJA –SANTANDER PRIMER SEMESTRE DEL 2020

TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en el primer Semestre de 2020 por cada dependencia de la administración municipal.

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD POR SECRETARIA		
SECRETARIAS ALCALDIA DE LEBRIJA	TOTAL PQRSD	EQUIVALENCIA
DESPACHO DEL ALCALDE	544	45,64%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y ORDENAMIENTO DEL TERRITORIO	15	1,26%
SECRETARIA DE GOBIERNO	204	17,11%
SECRETARIA DE HACIENDA	100	8,39%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	126	10,57%
SECRETARIA DE MOVILIDAD TRANSITO Y TRANSPORTE	69	5,79%
SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE	45	3,78%
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO	51	4,28%
SECRETARIA GENERAL	38	3,19%
TOTAL	1192	100,00%

Durante el primer semestre de 2020 se recibieron un total de 1192 PQRSD, dentro de las cuales un 45% llegaron al Despacho del Alcalde.



**MUNICIPIO DE LEBRIJA
SANTANDER**

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME DE PQRSD

Código:
CIG-FO-009

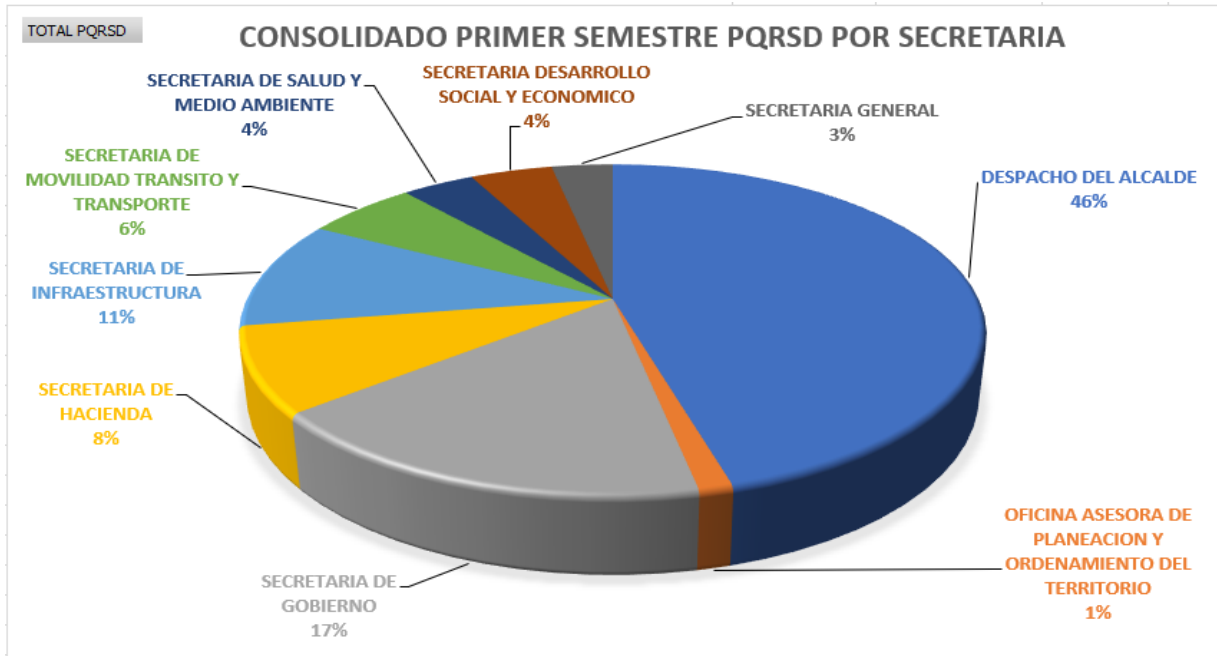
Versión: 2.0

F.E. 30.01.20

**UNIDOS POR LEBRIJA
CONSTRUIMOS FUTURO**

LUIS CARLOS AYALA RUEDA
ALCALDE 2020 - 2023

Cabe resaltar que no todas las PQRSD que llegan a las diferentes dependencias son contestadas por la misma, ya que un porcentaje de estas son direccionadas a otras secretarías o entidades responsables de dar solución y responder las solicitudes de los ciudadanos.



TOTAL PQRSD POR CANALES DE ATENCION

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD POR CANAL DE ATENCION		
CANAL DE ATENCION	TOTAL PQRSD	EQUIVALENCIA
EMAIL	318	26,68%
FISICO	826	69,30%
TELEFONICO	45	3,78%
VERBAL	3	0,25%
TOTAL	1192	100,00%



MUNICIPIO DE LEBRIJA
SANTANDER

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME DE PQRSD

Código:
CIG-FO-009

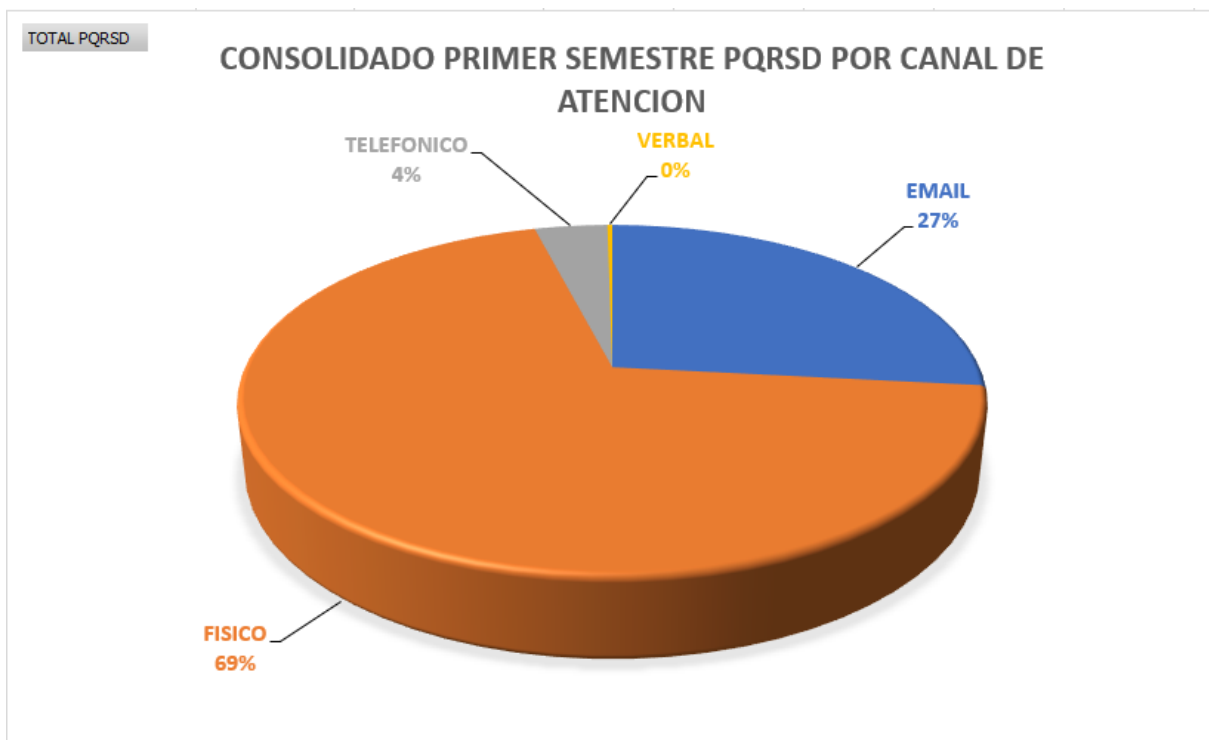
Versión: 2.0

F.E. 30.01.20

UNIDOS POR LEBRIJA
CONSTRUIMOS FUTURO

LUIS CARLOS AYALA RUEDA
ALCALDE 2020 - 2023

Del total de PQRSD se puede evidenciar que la mayoría llegaron a la entidad a través de medio físico 69%, radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia y por correo electrónico 27%.



TOTAL PQRSD POR MES

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD POR MES		
MES	TOTAL PQRSD	EQUIVALENCIA
ENERO	268	22,48%
FEBRERO	318	26,68%
MARZO	213	17,87%
ABRIL	104	8,72%
MAYO	100	8,39%
JUNIO	189	15,86%
TOTAL	1192	100,00%



MUNICIPIO DE LEBRIJA
SANTANDER

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME DE PQRSD

Código:
CIG-FO-009

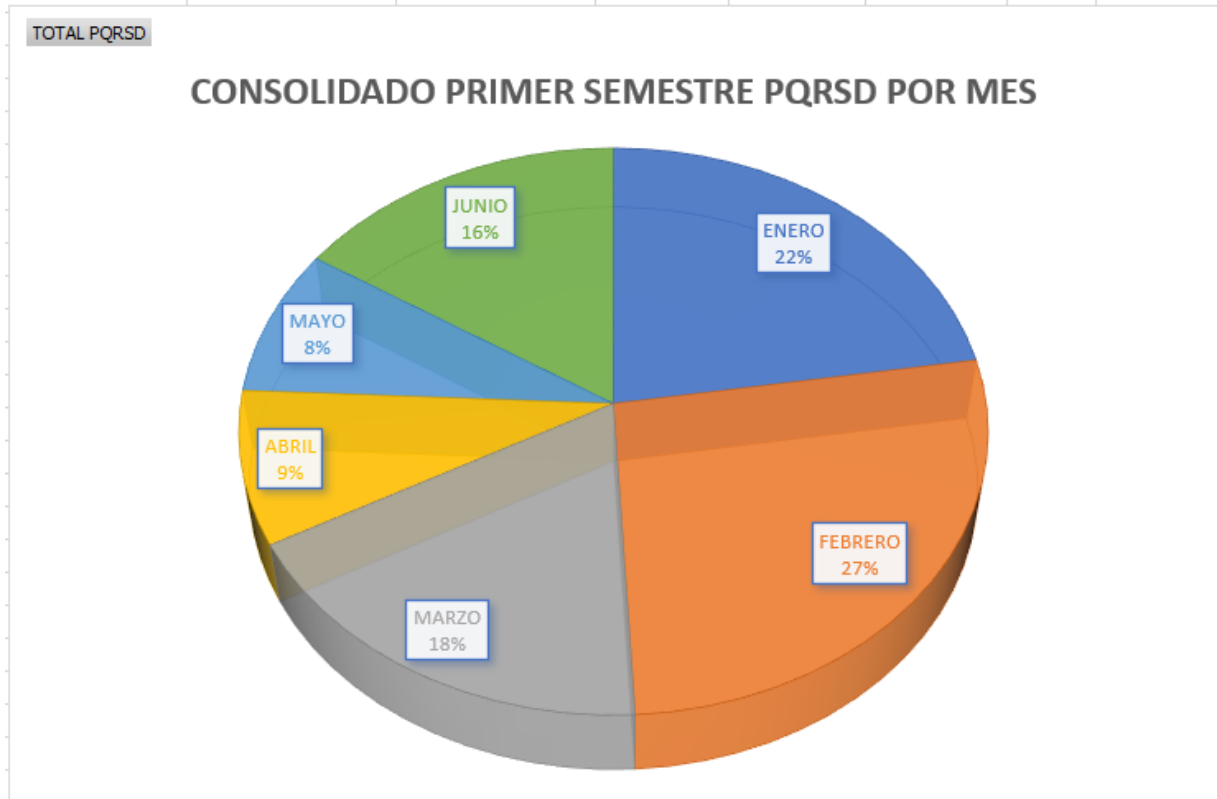
Versión: 2.0

F.E. 30.01.20

UNIDOS POR LEBRIJA
CONSTRUIMOS FUTURO

LUIS CARLOS AYALA RUEDA
ALCALDE 2020 - 2023

Los meses en los que más se recibió PQRSD fue enero y febrero con un 22% y 26% respectivamente, mientras que en abril y mayo se recibieron menos PQRSD con un 8%.



Cabe resaltar que la emergencia sanitaria COVID-19 pudo haber afectado el incremento de las solicitudes de PQRSD por mes.

TOTAL PQRSD POR TIPO DE PQRSD

Finalmente se relacionan el tipo de PQRSD, al que más acuden los usuarios que requieren algún acercamiento con la Alcaldía de Lebrija, dentro de los cuales se destacan las peticiones y/o derechos de petición con un 85%.



MUNICIPIO DE LEBRIJA
SANTANDER

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME DE PQRSD

Código:
CIG-FO-009

Versión: 2.0

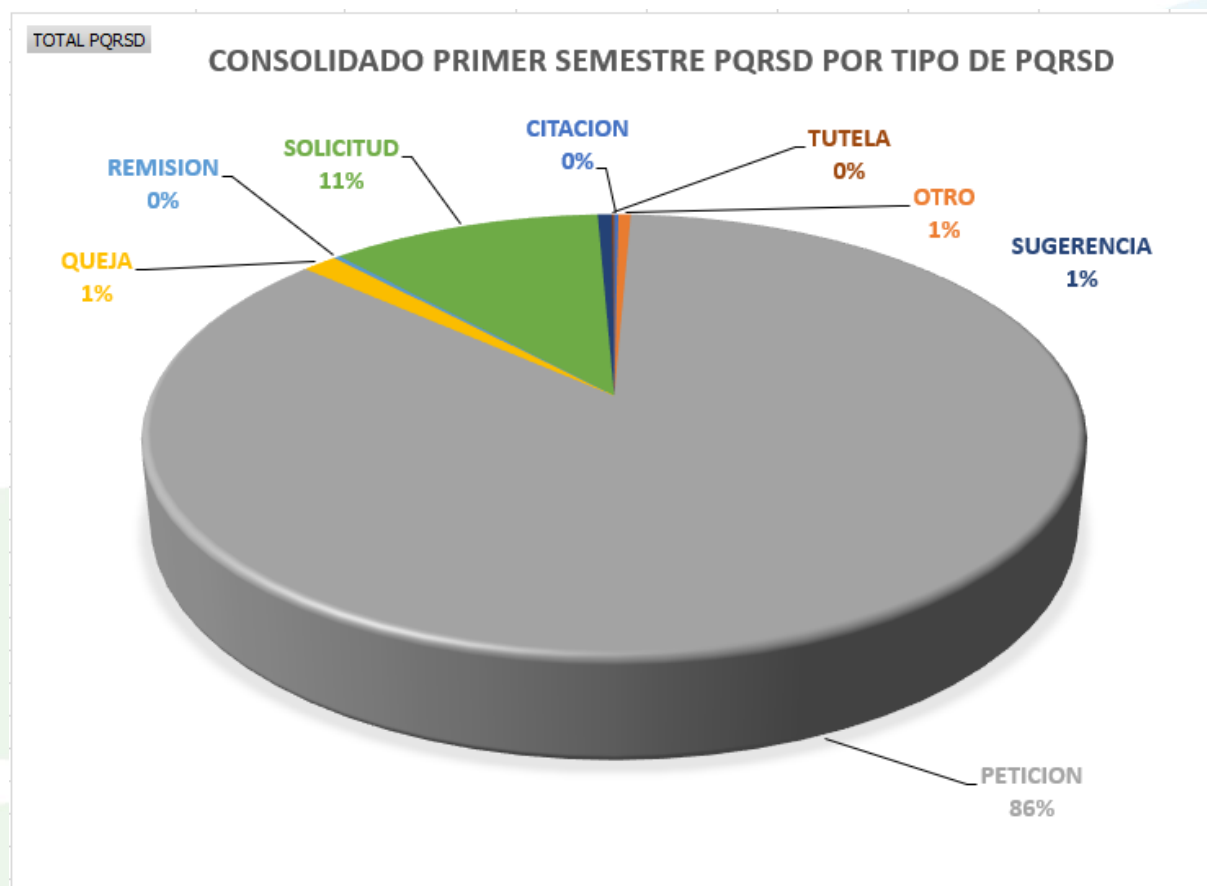
F.E. 30.01.20

UNIDOS POR LEBRIJA
CONSTRUIMOS FUTURO

LUIS CARLOS AYALA RUEDA
ALCALDE 2020 - 2023

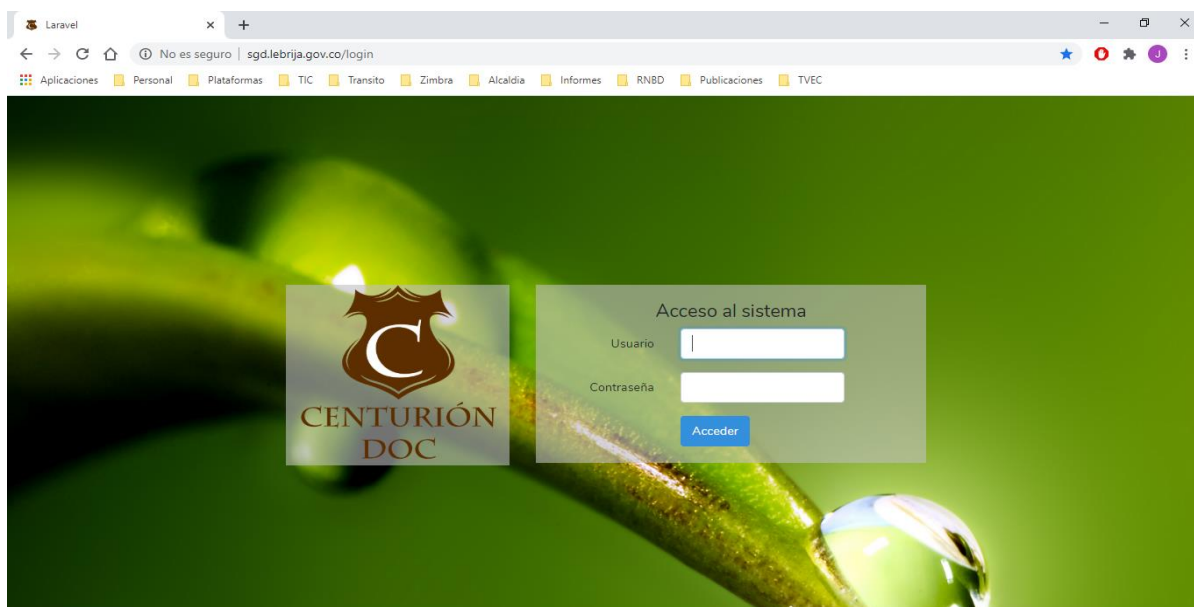
CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD POR TIPO DE PQRSD

TIPO PQRSD	TOTAL PQRSD	EQUIVALENCIA
CITACION	2	0,17%
OTRO	6	0,50%
PETICION	1024	85,91%
QUEJA	17	1,43%
REMISION	3	0,25%
SOLICITUD	132	11,07%
SUGERENCIA	7	0,59%
TUTELA	1	0,08%
TOTAL	1192	100,00%



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- A raíz de la emergencia sanitaria que se está presentando a nivel mundial que ha dificultado la realización de trámites presenciales, y debido a los cambios en la planta de personal de la administración municipal, se recomienda fortalecer la herramienta **CENTURION DOC** con una actualización y con soporte presencial, que permita reforzar su funcionamiento y capacitar los funcionarios en el manejo diario de dicha plataforma.



- Se recomienda a las diferentes secretarías alimentar el formato de PQRSD 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 PRQSD, esto con el fin de obtener un mejor y claro plan de acción de estas.
- Se recomienda a las diferentes dependencias realizar el informe de PQRSD en un periodo mensual y poderlo cruzar con el informe que genera el programa CENTURION DOC, 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.



**MUNICIPIO DE LEBRIJA
SANTANDER**

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

INFORME DE PQRS

Código:
CIG-FO-009

Versión: 2.0

F.E. 30.01.20

**UNIDOS POR LEBRIJA
CONSTRUIMOS FUTURO**

LUIS CARLOS AYALA RUEDA
ALCALDE 2020 - 2023

- 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.



SOCORRO ALVAREZ TORRES
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

JOSE LUIS RODRIGUEZ CASTRO
C.P.S. Profesional Apoyo OCI

Proyecto: CPS. Profesional apoyo OCI – José L. Rodríguez C.
Reviso: Socorro Álvarez T. – Jefe Oficina de Control Interno