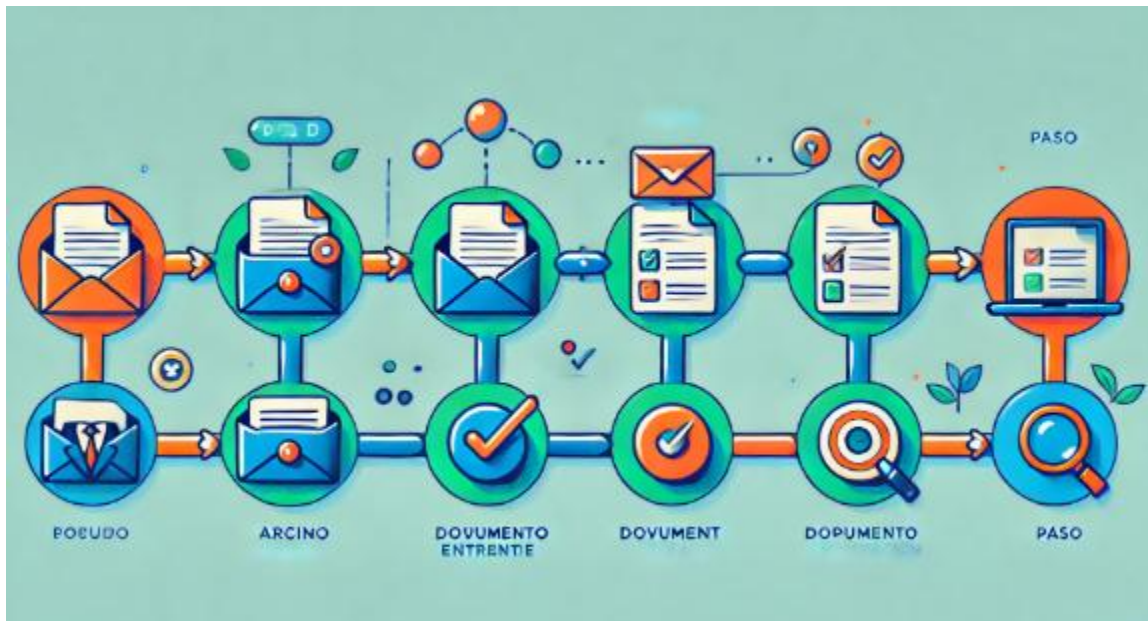




INFORME DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

ALCALDIA DE LEBRIJA



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

2024

INTRODUCCION

El presente informe analiza las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por las distintas dependencias de la Alcaldía de Lebrija, con el objetivo de evaluar la oportunidad y calidad de las respuestas, así como la percepción ciudadana. Asimismo, se proponen acciones de mejora orientadas a optimizar la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio.

El propósito de este informe es determinar la pertinencia y oportunidad de las respuestas brindadas, así como medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad. A partir del análisis realizado, se formulan recomendaciones dirigidas a la alta dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de fortalecer el mejoramiento continuo en la atención a la ciudadanía.

La Oficina de Control Interno tiene como misión promover e implementar buenas prácticas dentro de la Administración Municipal, fomentando en cada servidor público un compromiso permanente con la transparencia, la eficiencia y la calidad en la gestión.

En este contexto, se busca garantizar que las respuestas a las PQRSD sean oportunas, veraces y efectivas, mediante el uso de los canales oficiales establecidos, contribuyendo así a fortalecer la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la gestión municipal.

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 y los particulares que cumplan funciones públicas.

Art 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Art 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.



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

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

Ley 734 DE 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.

Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración.

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

Participación de PQRSD por Dependencia

Secretaría	Total, PQRSD	Porcentaje (%)
Despacho del alcalde	137	4.89
General	49	1.75
Gobierno	266	9.49
Hacienda	135	4.82
Infraestructura	60	2.14
Planeación	1891	67.46
Salud	81	2.89
Desarrollo Social	59	2.10
Tránsito	125	4.46
Total	2.803	100.00

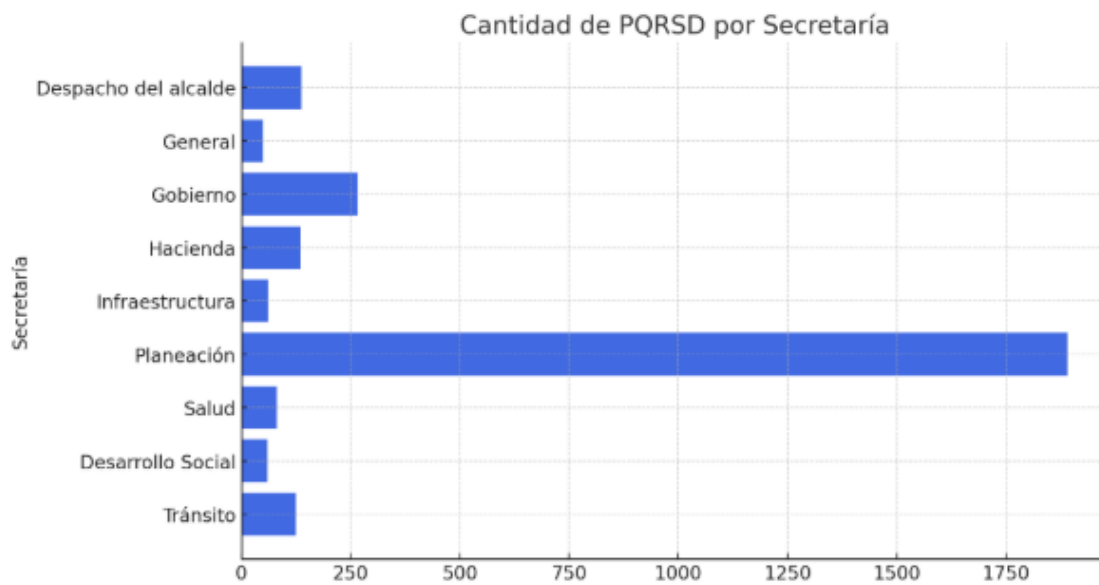


Gráfico 1: Participación de PQRSD por Dependencia

Distribución de PQRSD:

Planeación es la secretaría con una cantidad abrumadora de PQRSD, representando el **67.46%** del total. Esto indica que es el área con mayor volumen de solicitudes, lo que podría reflejar un gran número de gestiones o procesos administrativos.

Otras secretarías como **Gobierno** (9.49%) y **Tránsito** (4.46%) también tienen un volumen significativo, aunque mucho menor que Planeación.

Secretarías con bajo volumen:

Las secretarías **General** (1.75%), **Infraestructura** (2.14%), y **Desarrollo Social** (2.10%) tienen un volumen bajo de PQRSD, lo que podría significar que son áreas con menos interacción directa con la comunidad en términos de solicitudes o que las solicitudes son menos frecuentes.

Diversidad en la distribución:

La gráfica muestra una alta concentración de solicitudes en unas pocas secretarías, lo que sugiere que podría haber un enfoque más intensivo en los procesos dentro de estas áreas. Por otro lado, otras secretarías podrían no estar tan expuestas a solicitudes o necesitan revisar sus canales de atención para incrementar la interacción o el manejo de PQRSD.

Conclusión:

El volumen dispar de PQRSD refleja que ciertas secretarías son más demandadas que otras. La Oficina Asesora de **Planeación** debería recibir atención prioritaria para gestionar la alta carga de solicitudes, mientras que las secretarías con menos PQRSD podrían beneficiarse de una revisión para evaluar si sus procesos están alineados con las expectativas del público o si las solicitudes no están siendo bien canalizadas.

2. PQRSD por Canal de Atención

Canal de Atención	Total, PQRSD	Porcentaje (%)
Correo Electrónico	1.906	68.00
Físico	897	32.00
Teléfono	0	0.00
Total	2.803	100.00

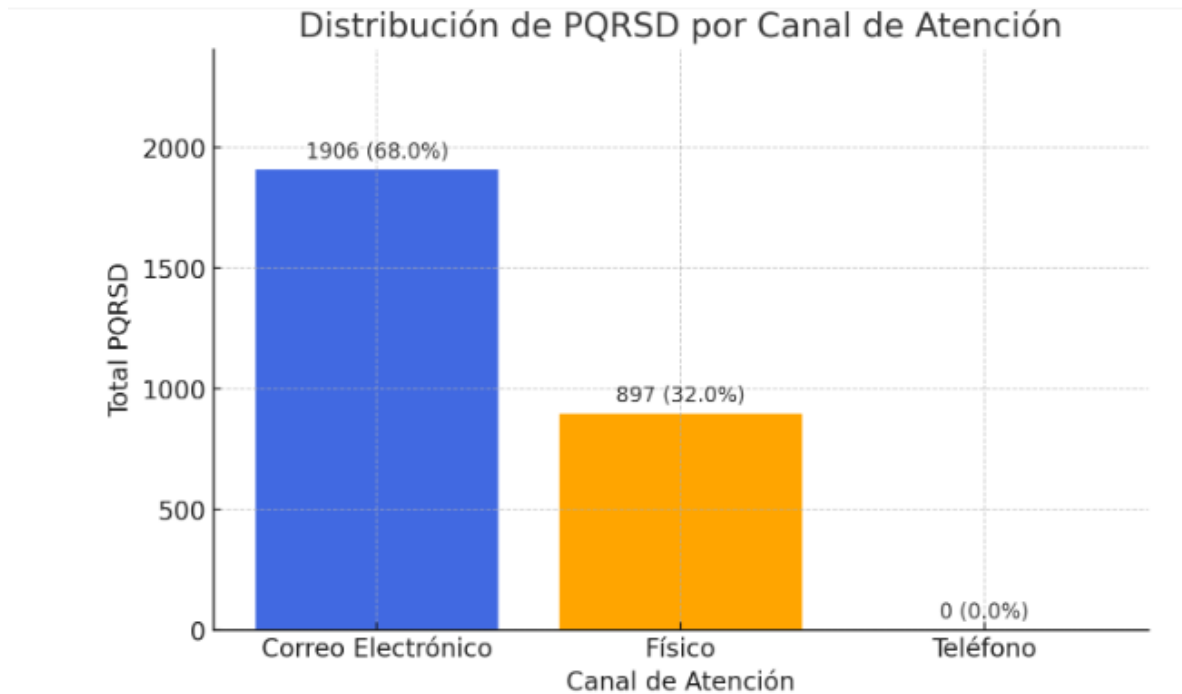


Gráfico 2: Distribución de PQRSD por Canal de Atención

Análisis de la Distribución de PQRSD por Canal de Atención

Predominio del Correo Electrónico:

El 68% de las PQRSD fueron recibidas por correo electrónico, con un total de 1.906 solicitudes.

Esto indica que la mayoría de los ciudadanos prefieren los medios digitales para gestionar sus solicitudes, probablemente por su accesibilidad y facilidad de uso.

Uso Moderado del Canal Físico:

El 32% de las solicitudes fueron realizadas de manera física (897 solicitudes).

Aunque es una cifra considerable, es notablemente menor que la del correo electrónico, lo que sugiere una posible disminución en el uso de este canal debido a la digitalización de los procesos.

Nulo Uso del Canal Telefónico:

No se registraron solicitudes a través de este medio (0%).



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

Esto puede deberse a que el canal telefónico no está habilitado para la recepción de PQRSD o a que los ciudadanos no lo consideran un medio eficiente para este tipo de trámites.

Conclusiones y Recomendaciones

✓ Fortalecer el canal digital: Dado que la mayoría de las solicitudes llegan por correo electrónico, es clave optimizar este canal, asegurando tiempos de respuesta ágiles y una experiencia de usuario eficiente.

✦ Evaluar la necesidad del canal físico: Aunque sigue siendo relevante, su menor participación sugiere que podría enfocarse en atención a personas sin acceso a medios digitales.

☎ Revisión del canal telefónico: Si se espera recibir solicitudes por este medio, sería importante revisar su accesibilidad y promoción para entender por qué no está siendo utilizado.

3. PQRSD por Mes

Mes	Total, PQRSD	Porcentaje (%)
Julio	477	17.78
Agosto	519	18.73
Septiembre	489	14.78
Octubre	495	17.45
Noviembre	412	15.39
Diciembre	411	15.87
Total	2803	100.00

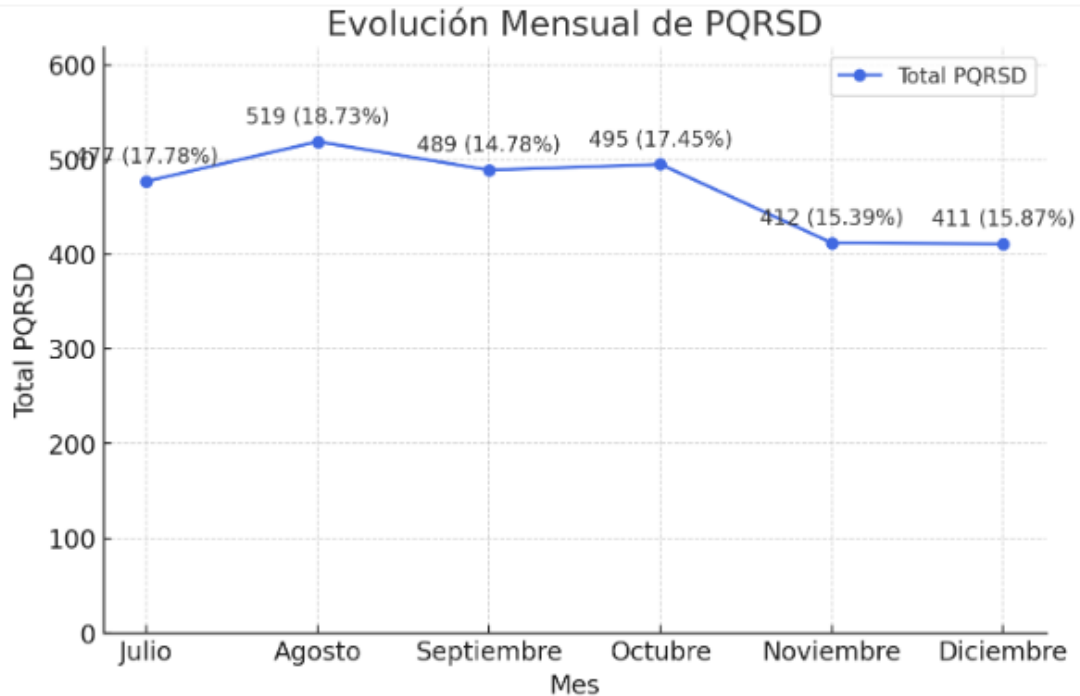


Gráfico 3: Evolución de PQRSD por Mes

Análisis de la Evolución Mensual de PQRSD

1. Mes con mayor número de PQRSD:

Agosto registró el mayor número de solicitudes con **519 PQRSD (18.73%)**.

Esto indica un posible aumento en la demanda de atención durante este mes, lo que podría estar relacionado con factores estacionales o administrativos.

Mes con menor número de PQRSD:

Diciembre tuvo el menor número de solicitudes con **411 PQRSD (15.87%)**, seguido de cerca por noviembre (**412 PQRSD - 15.39%**).

Esto sugiere una posible reducción en la actividad de los ciudadanos debido a las festividades de fin de año.

Tendencia general:

Se observa una **fluctuación moderada** en la cantidad de PQRSD mes a mes, sin una tendencia clara de aumento o disminución sostenida.



Julio, octubre y septiembre presentan valores similares, lo que indica cierta estabilidad en la cantidad de solicitudes.

Conclusiones y Recomendaciones

El segundo semestre la recepción de correspondencia tuvo una tendencia estable lo que refleja que las personas constantemente solicitan información, sin tener en cuenta que mes del año es.

PQRSD por Tipo de Trámite

Tipo de Trámite	Total, PQRSD	Porcentaje (%)
Visita	378	13.49
Citación	85	3.03
Informe	291	10.38
Invitación	52	1.86
Petición	1718	61.29
Queja	32	1.14
Solicitud	219	7.81
Tutela	28	1.00
Total	2803	100.00

Distribución de PQRSD por Tipo de Trámite

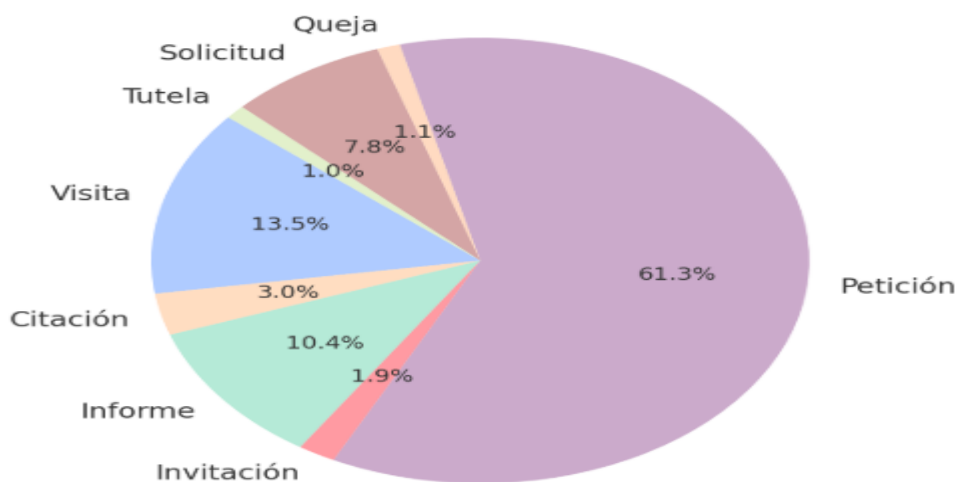


Gráfico 4: PQRSD por Tipo de Trámite



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

Análisis:

- Las peticiones representan la mayoría absoluta (73.28%), seguidas por visitas (11.08%).
- Las quejas y tutelas tienen menor representación, indicando posiblemente

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.

[Alcaldía Municipal de Lebrija](#) > [Ciudadanos](#) > [PQRD](#)

PQRD

PQRDS ALCALDÍA DE LEBRIJA

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Consulta tu Trámite



Herramientas

<https://www.lebrija-santander.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Estado-tramite.aspx>



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

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 13 días del mes de marzo de 2025.

SOCORRO ALVAREZ TORRES
Jefe Oficina Asesora de Control Interno