

INFORME DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 ALCALDIA DE LEBRIJA

Control Interno



SOCORRO ALVAREZ TORRES
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Enero 2021

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 julio y diciembre 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.

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 SEGUNDO SEMESTRE DEL 2020

TOTAL, PQRSD POR DEPENDENCIA

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

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD POR SECRETARIA		
SECRETARIAS ALCALDIA DE LEBRIJA	TOTAL, PQRSD	EQUIVALENCIA
DESPACHO DEL ALCALDE	317	21.92

OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y ORDENAMIENTO DEL TERRITORIO	289	19.99
SECRETARIA DE GOBIERNO	105	7.26
SECRETARIA DE HACIENDA	264	18.26
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	221	15.28
SECRETARIA DE MOVILIDAD TRANSITO Y TRANSPORTE	78	5.39
SECRETARIA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE	76	5.26
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO	46	3.18
SECRETARIA GENERAL	50	3.46
TOTAL	1446	100,00%



Durante el segundo semestre de 2020 se recibieron un total de 1446 PQRSD, dentro de las cuales un 21.92% llegaron al Despacho del alcalde.

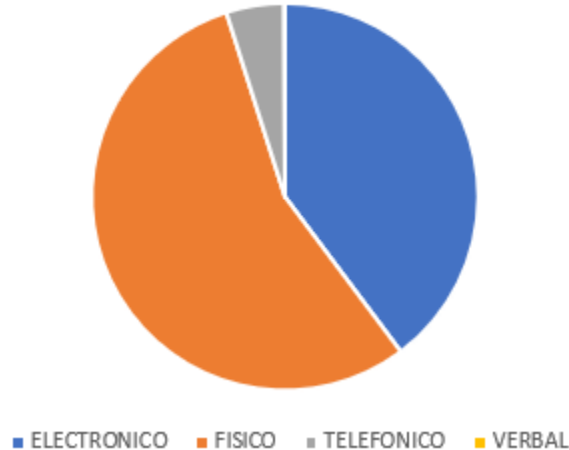
Cabe resaltar que no todas las PQRSD que llegan a las diferentes dependencias son contestadas por la misma, ya que un porcentaje de estas son direccionadas a otras

secretarías o entidades responsables de dar solución y responder las solicitudes de los ciudadanos.

TOTAL, PQRSD POR CANALES DE ATENCION

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD POR CANAL DE ATENCION		
CANAL DE ATENCION	TOTAL, PQRSD	EQUIVALENCIA
EMAIL	575	39.76
FISICO	800	55.32
TELEFONICO	70	4.84
VERBAL	1	0.08
TOTAL	1446	100, %

PQRSD POR DIFERENTES MEDIOS



Del total de PQRSD se puede evidenciar que la mayoría llegaron a la entidad a través de medio físico 55.32%, radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia y por correo electrónico 39.76%.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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.
- 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.

Realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS) ?

Por favor tenga en cuenta las siguientes definiciones para establecer el tipo de solicitud a presentar y los términos de respuesta.

Seleccione el tipo de solicitud que desea registrar ?



Petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

ENVÍA UNA PETICIÓN O UN DERECHO DE PETICIÓN

Cordialmente,

Original Firmado

SOCORRO ALVAREZ TORRES

Jefe de Oficina Control Interno