




INFORME DE PQRD

SEGUNDO SEMESTRE 2018

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORAMIENTO Y CONTROL	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRS	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 (PQRD) que han sido dirigidas a la Alcaldía Municipal de Lebrija – Santander, en el periodo que comprendido entre Julio de 2018 a Diciembre de 2018. 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 E-mail: 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

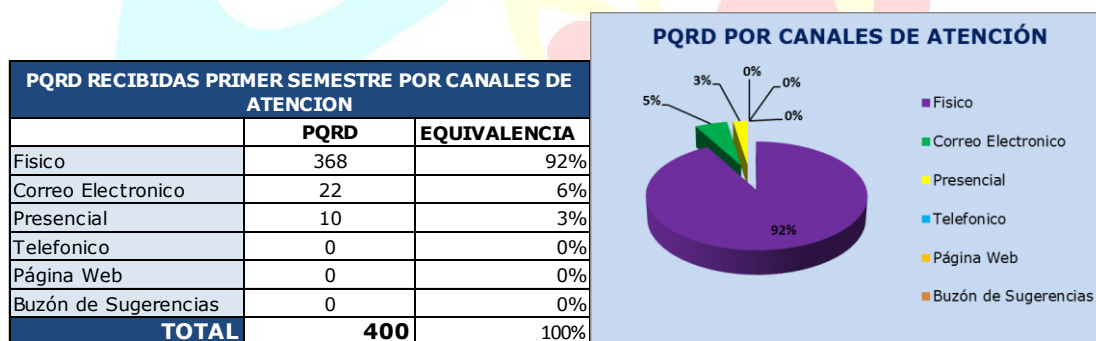
OBJETIVO

Conocer y realizar seguimiento constante a las PQRS 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 del mismo.

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

CANALES DE ATENCIÓN

A continuación se relaciona el flujo de PQRS radicadas en el Segundo Semestre de 2018 y el comportamiento de cada en los diferentes canales para la atención de PQRS.




Durante el Segundo semestre de 2018 se recibieron un total de 400 PQRS a través de los diferentes canales de atención que se tienen dispuestos: Físico, Correo Electrónico, Presencial (Verbal), Telefónico, Página Web y Buzón de Sugerencias.



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019

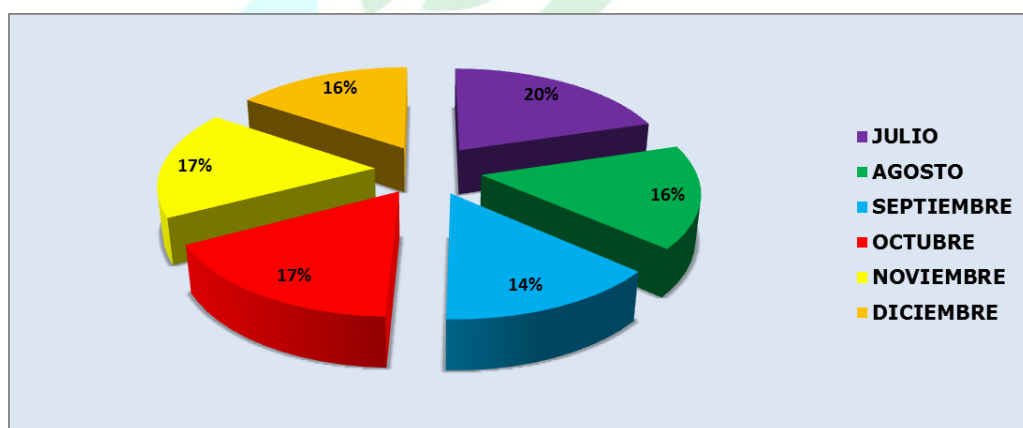
Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13
www.lebrija-santander.gov.co E-mail: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORAMIENTO Y CONTROL	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRS	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

COMPORTAMIENTO POR MES

En la siguiente tabla y grafica se muestra la dinámica que tuvieron las PQRD por mes recibidas en el segundo semestre del año 2018.

CONSOLIDADO PQRD POR MES								
	Fisico	Correo Electrónico	Presencial	Telefonico	Página Web	Buzón de Sugerencias	Total	Equivalencia
JULIO	74	5	2		-	-	81	20%
AGOSTO	59	4	2	0	-	-	65	16%
SEPTIEMBRE	50	4	2		-	-	56	14%
OCTUBRE	61	4	2		-	-	67	17%
NOVIEMBRE	64	3	2		-	-	69	17%
DICIEMBRE	60	2	0		-	-	62	16%
	368	22	10	0	0	0	400	TOTAL



Los meses en los que más se recibieron PQRD fueron Julio, Octubre y Noviembre cada uno con un 20%, 17% y 17% respectivamente del total recibido, por el contrario el mes que menos se recibió fue Septiembre con un total de 56 PQRD que representan el 14%, sin embargo, es una fluctuación que representa bastante flujo de PQRSD en el segundo semestre de 2018.


Consolidado información entregada por cada Secretaría de la Alcaldía.

A continuación se realiza un compilado de la PQRD remitidas a cada una de las Secretarías de la Alcaldía de Lebrija, cabe resaltar que la ventanilla única de la Alcaldía envía un informe general sobre las PQRD y correspondencia recibida, y esta a su vez remite a la secretaria correspondiente por ende se realiza un



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 E-mail: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

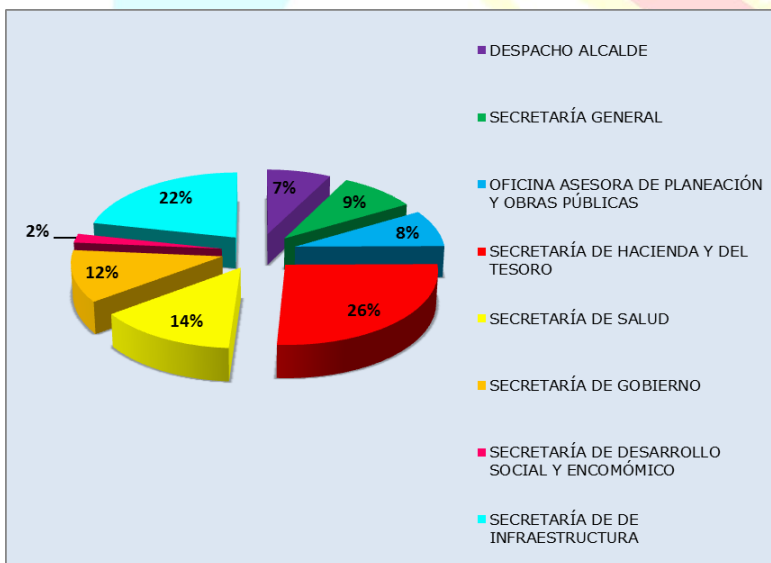
 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORAMIENTO Y CONTROL	Código: CIG -FO-010
	INFORME DE PQRS	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

comparativo entre lo enviado por cada oficina y la ventanilla única para analizar el objetivo de la creación de la ventanilla única.

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRD POR SECRETARIA		
SECRETARÍAS ALCALDÍA DE LEBRIJA	PQRD	EQUIVALENCIA
DESPACHO ALCALDE	30	8%
SECRETARÍA GENERAL	36	9%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	33	8%
SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEL TESORO	104	26%
SECRETARÍA DE SALUD	55	14%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	46	12%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y ENCOMÓMICO	8	2%
SECRETARÍA DE DE INFRAESTRUCTURA	86	22%
TOTAL	398	

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 secretarías 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 Diciembre de año 2018.



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019



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 secretaría 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	SECRETARÍA GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEL TESORO	SECRETARÍA DE SALUD	SECRETARÍA DE GOBIERNO	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	TOTAL	
MES	MEDIO									
JULIO	FÍSICO	4	10	4	24	8	10	1	13	74
	CORREO ELECTRONICO	1	1	0	1	0	0	0	2	5
	PRESENCIAL	0	0	0	0	2	0	0	2	2
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	FÍSICO	3	8	7	12	6	8	2	13	59
	CORREO ELECTRONICO	1	1	0	1	0	0	0	1	4
	PRESENCIAL	0	0	0	0	2	0	0	2	2
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	FÍSICO	4	4	5	14	5	3	3	12	50
	CORREO ELECTRONICO	1	0	1	1	0	0	0	1	4
	PRESENCIAL	0	0	0	0	2	0	0	2	2
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	FÍSICO	7	6	6	14	7	6	0	15	61
	CORREO ELECTRONICO	1	0	2	0	0	0	0	1	4
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	FÍSICO	5	4	4	19	9	7	1	15	64
	CORREO ELECTRONICO	0	0	1	0	1	0	0	1	3
	PRESENCIAL	0	0	0	0	2	0	0	2	2
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	FÍSICO	3	2	2	18	11	12	1	11	60
	CORREO ELECTRONICO	0	0	1	0	0	0	0	1	2
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TELEFONICO	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 E-mail: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORAMIENTO Y CONTROL	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	36	100%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Otro	-	0%
Sin Respuesta	-	0%

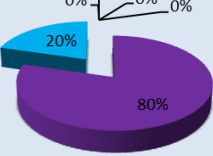


0% - 0%

- Peticiones
- Quejas

Oficina Asesora Asesora de Planeación y Ordenamiento del Territorio.

Oficina Asesora de Planeación y Obras Públicas		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	39	80%
Quejas	10	20%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Otro	-	0%
Sin Respuesta	-	0%
TOTAL	49	




0% - 0% - 0% - 0%

- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- Otro
- Sin Respuesta

Secretaría de Desarrollo Social y Económico.

Secretaría de Desarrollo Social y Económico		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	25	100%
Quejas	-	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Otro	-	0%
Sin Respuesta	-	0%




0%

- Peticiones
- Quejas
- Reclamos
- Denuncias
- Otro



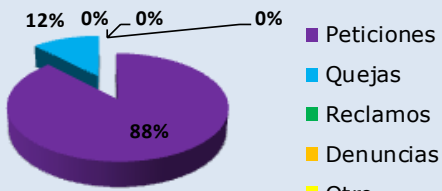
AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO 2016-2019

Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13
www.lebrija-santander.gov.co E-mail: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

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

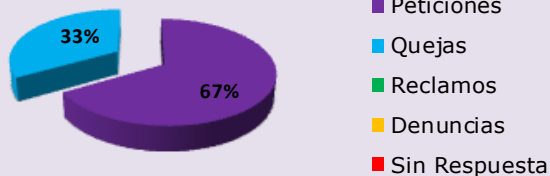
Secretaría de Gobierno.

Secretaría de Gobierno		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	29	88%
Quejas	4	12%
Reclamos	-	
Denuncias	-	
Otro	-	
Sin Respuesta		
	33	100%




Secretaría de Salud.

Secretaría de Salud		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	12	67%
Quejas	6	33%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Sin Respuesta	-	0%




Secretaría de Hacienda.

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




Despacho Alcalde.

Despacho Alcalde		
	PQRD	Equivalencia
Peticiones	60	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	-	0%
Denuncias	-	0%
Sin Respuesta	-	0%

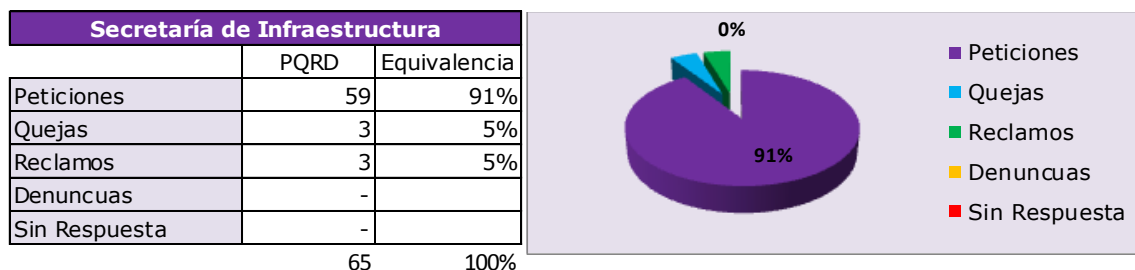



AMBIENTE, VIDA Y DESARROLLO
2016-2019

Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander. Tel: 656 71 00 - 656 63 13
www.lebrija-santander.gov.co E-mail: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

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

Secretaria de Infraestructura



En total se recibieron 400 PQRD que fueron recepcionadas por las secretarias de la Alcaldía de Lebrija, donde sobresalen en un 92% las peticiones a las cuales a todas se les dio respuesta y dentro del tiempo pertinente y el 8% restante corresponde a quejas y reclamos.



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 E-mail: 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

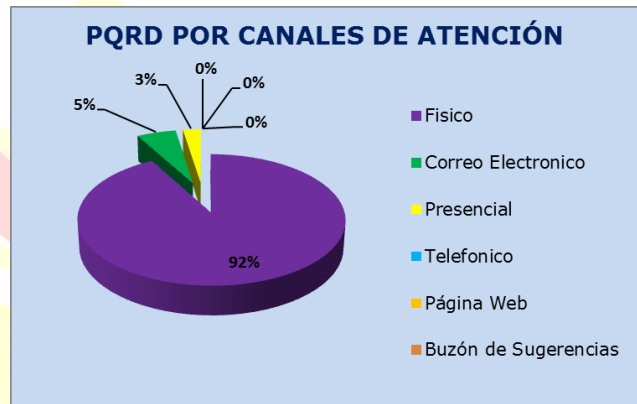
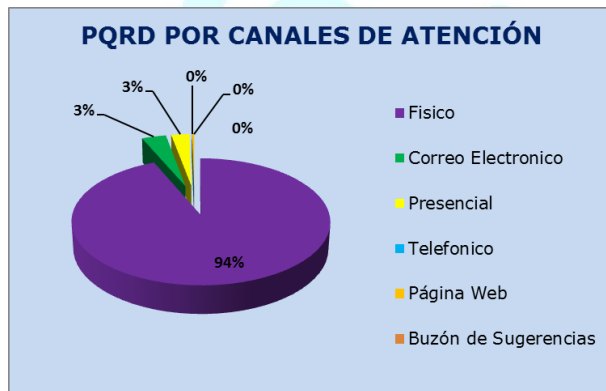
COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE DE 2018 Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

PRIMER SEMESTRE DE 2018

SEGUNDO SEMESTRE 2018


PQRD RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE POR CANALES DE ATENCION		
	PQRD	EQUIVALENCIA
Fisico	638	94%
Correo Electronico	24	4%
Presencial	18	3%
Telefonico	0	0%
Página Web	2	0%
Buzón de Sugerencias	0	0%

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%
TOTAL	400	100%



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 E-mail: alcaldia@lebrija-santander.gov.co

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORAMIENTO Y CONTROL	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.
- No se observa que se haya hecho uso del mecanismo implementado por el gobierno Nacional sobre los derechos de petición de manera verbal.
- 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 descenso significativo en la cantidad de PQRS en el primer semestre de 2018 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 E-mail: alcaldia@lebrija-santander.gov.co