



MUNICIPIO DE LEBRIJA
SANTANDER

MEJORAMIENTO Y CONTROL

INFORME DE PQRS

Código: CIG -FO-010

Versión: 0.0

Fecha de vigencia:
Abril 2018




INFORME DE PQRD

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

 MUNICIPIO DE LEBRIJA SANTANDER	MEJORAMIENTO Y CONTROL	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 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 que comprendido entre Julio a diciembre 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.


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 a la mejora continua y crecer en materia de calidad la atención al ciudadano frente a esta ley.



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 PQRSD	Versión: 0.0
		Fecha de vigencia: Abril 2018

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 PQRD DE LA ALCALDIA DE LEBRIJA –SANTANDER SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019

CANALES DE ATENCIÓN

A continuación, se relaciona el flujo de PQRD radicadas en el Segundo Semestre de 2019 y el comportamiento de cada una en los diferentes canales para la atención de PQRD que dispone la administración municipal.

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRD POR SECRETARIA		
SECRETARÍAS ALCALDÍA DE LEBRIJA	PQRD	EQUIVALENCIA
DESPACHO ALCALDE	95	13%
GENERAL	73	10%
PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO DEL TERRITORIO	39	5%
HACIENDA Y DEL TESORO	211	29%
SALUD	23	3%
GOBIERNO	51	7%
DESARROLLO SOCIAL Y ECOMÓMICO	54	7%
MOVILIDAD TRANSITO Y TRANSPORTE	22	3%
INFRAESTRUCTURA	153	21%
TOTAL	721	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

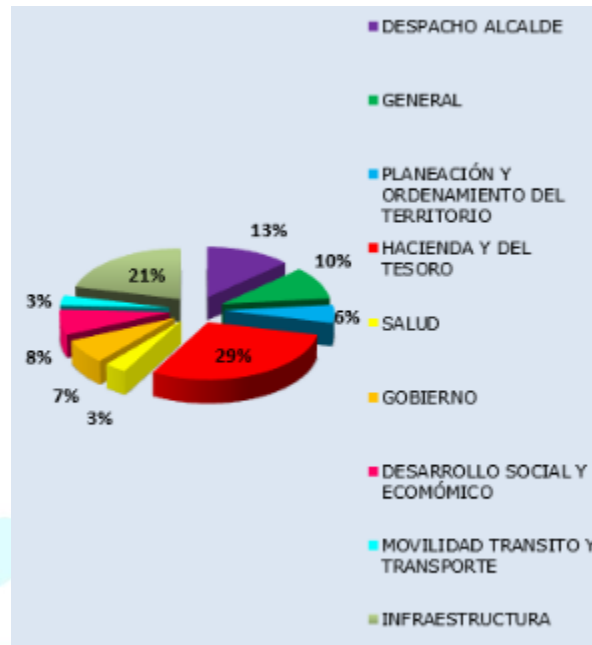
MEJORAMIENTO Y CONTROL

Código: CIG -FO-010

INFORME DE PQRS

Versión: 0.0

Fecha de vigencia:
Abril 2018



Durante el segundo semestre de 2019 se recibieron un total de 721 PQRS, 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 PQRS por mes recibidas en el segundo semestre de 2019.

CONSOLIDADO PQRS POR MES								
MES	Físico	Correo Electrónico	Presencial	Telefónico	Página Web	Buzón de Sugerencias	Total	Equivalencia
JULIO	169	4	0	0	0	0	173	24%
AGOSTO	110	2	0	0	0	0	112	16%
SEPTIEMBRE	153	4	0	0	0	0	157	22%
OCTUBRE	105	5	0	0	0	0	110	15%
NOVIEMBRE	103	2	0	0	0	0	105	15%
DICIEMBRE	62	2	0	0	0	0	64	9%
	702	19	0	0	0	0	721	TOTAL



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

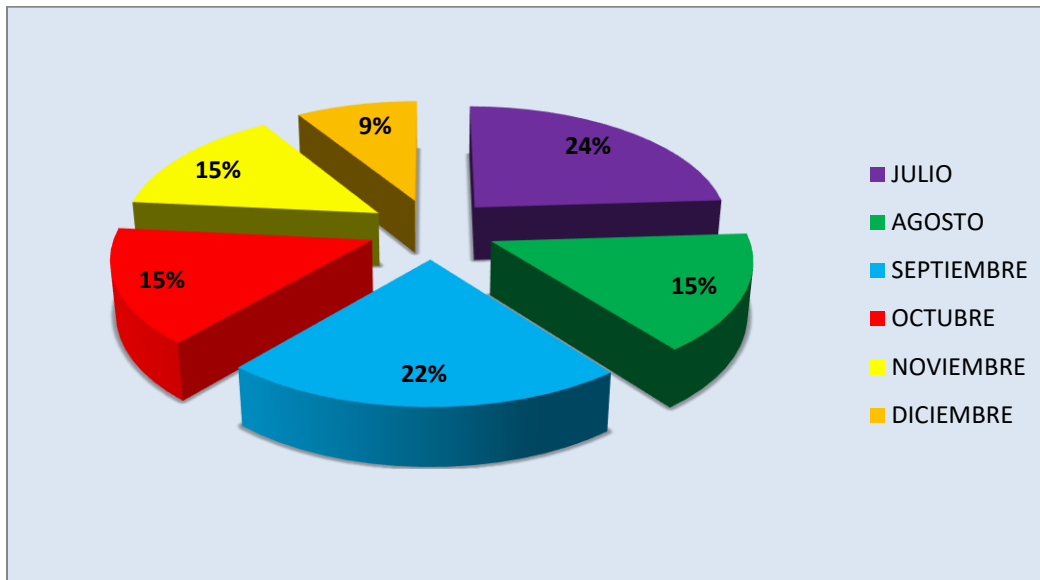
MEJORAMIENTO Y CONTROL

INFORME DE PQRD

Código: CIG -FO-010

Versión: 0.0

Fecha de vigencia:
Abril 2018



Los meses en los que más se recibió PQRD fue julio y septiembre con un 24% y 22% respectivamente, 15% los meses de agosto, octubre y noviembre por el contrario el mes que menos se recibió fue diciembre con un total de 9%.

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.

Consolidado PQRD por mes por cada secretaría.

Las tablas evidencian el flujo por mes de las PQRD remitidas a cada una de la 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 evidencia PQRD que hayan sido emitidas por medio de estos medios.



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: 0.0

Fecha de vigencia:
Abril 2018

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

SECRETARIAS DE DESPACHO		DESPACHO ALCALDE	GENERAL	PLANEACIÓN	HACIENDA	SALUD	GOBIERNO	DESARROLLO	TRANSITO	INFRAESTRUCTURA	TOTAL
MEDIO											
JULIO	FISICO	18	11	10	52	3	9	19	2	45	169
	C. ELECTRONICO	0	1	1	0	0	1	0		1	4
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0		0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0		0	0
AGOSTO	FISICO	13	15	11	27	5	6	8	3	22	110
	CORREO ELECTRONICO	0	0	0	0	0	2	0		0	2
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0		0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0		0	0
SEPTIEMBRE	FISICO	29	17	5	46	4	16	9	4	23	153
	C. ELECTRONICO	0	3	1	0	0	0	0		0	4
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0		0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0		0	0
OCTUBRE	FISICO	11	14	3	21	8	7	10	9	22	105
	C. ELECTRONICO	0	1	3	0	0	0	0		1	5
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0		0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0		0	0
NOVIEMBRE	FISICO	9	4	2	46	2	4	6	3	27	103
	C. ELECTRONICO	0	1	0	0	0	1	0		0	2
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0		0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0		0	0
DICIEMBRE	FISICO	15	5	2	19	1	5	2	1	12	62
	C. ELECTRONICO	0	1	1	0	0	0	0		0	2
	PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0		0	0
	TELEFONICO	0	0	0	0	0	0	0		0	0


95 73 33 211 23 51 54 22 153



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

- Actualizar y hacer seguimiento al programa centurión, aprovechando la multiplicidad de funciones que tiene.
- Disponer de un funcionario que cuente con un perfil mas adecuado para el manejo del programa.
- Realizar capacitaciones a los funcionarios de la Alcaldía Municipal con el propósito de alimentar y aumentar la buena atención en el servicio al ciudadano, así mismo en el buen manejo del programa centurion.
- 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 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 PRQD, 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 PQRD en un periodo mensual y poderlo cruzar con el informe que genera el programa centurión, 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



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