

# INFORME DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2022

ALCALDIA DE LEBRIJA

## Control Interno

# Informe PQRSDF



## **INTRODUCCION**

El presente informe se realiza teniendo en cuenta las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2022, por las diferentes dependencias de la Alcaldía de Lebrija y la percepción de evaluados por los grupos de valor y otros de interés.

El objetivo de este informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad; así como formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los ciudadanos por parte del Municipio.

La Oficina de Control interno busca promover e implementar las buenas prácticas desde el interior de la institución en cada servidor público que hace parte de la Administración Municipal, se busca que los ciudadanos obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz y verídica frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos sugerencias y Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) radicadas en los canales establecidos para tal fin, generando confianza y credibilidad por parte de los ciudadanos.

## **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 públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Art. 5 Ampliación de Términos. Art. 73, 76 Ley 1474 de 2011 (Decreto 2641 de 2012) Art 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Art 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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 Nacional Ley 734 DE 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”. COMPES 3654 de 2010 “Por medio del cual se dictan la política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos” Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015- Ley 1474 de 2011 M

### 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:** Manifiestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso.

### Canales de atención PQRSD

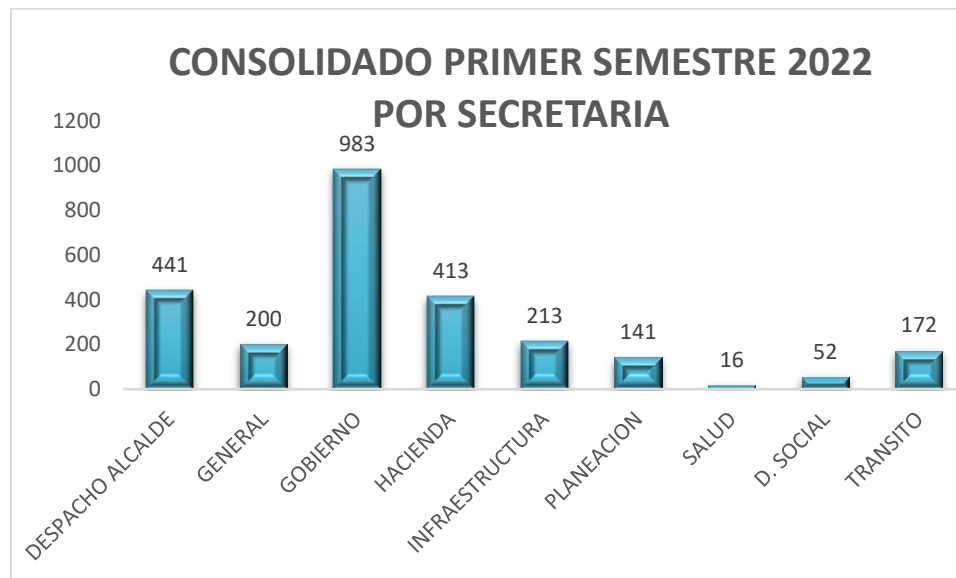
- Físicos
- Virtuales
- Telefónico

## ESTADO DE LAS PQRSD DE LA ALCALDIA DE LEBRIJA –SANTANDER PRIMER SEMESTRE DEL 2022

### 1. PARTICIPACION POR SECRETARIA Y/O DEPENDENCIA EN EL TOTAL DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022, EN LA ENTIDAD.

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSD radicadas en el primer semestre de 2022 por cada dependencia de la administración municipal.

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD POR SECRETARIA		
SECRETARIAS ALCALDIA DE LEBRIJA	TOTAL PQRSD	PORCENTAJE
DESPACHO ALCALDE	441	16.76
GENERAL	200	7.60
GOBIERNO	983	37.36
HACIENDA	413	15.70
INFRAESTRUCTURA	213	8.10
PLANEACION	141	5.36
SALUD	16	0.61
D. SOCIAL	52	1.98
TRANSITO	172	6.54
<b>TOTAL</b>	<b>2631</b>	<b>100</b>



En este punto; es de gran importancia resaltar que no todas las PQRSD presentadas ante las diferentes dependencias son contestadas por la misma; ya que un porcentaje de estas son direccionadas a otras secretarías o entidades, quienes son las responsables de dar solución y responder las solicitudes de los ciudadanos.

De la misma manera, es sustancial recalcar los componentes que se integran en la recolección de las PQRSD presentadas ante la Secretaría de Gobierno, ya que en esta dependencia se agrupa lo que hace referencia a la correspondencia que se allega al despacho de la Secretaría de Gobierno, Comisaría de Familia y a la Inspección de Policía, por parte de la ciudadanía.

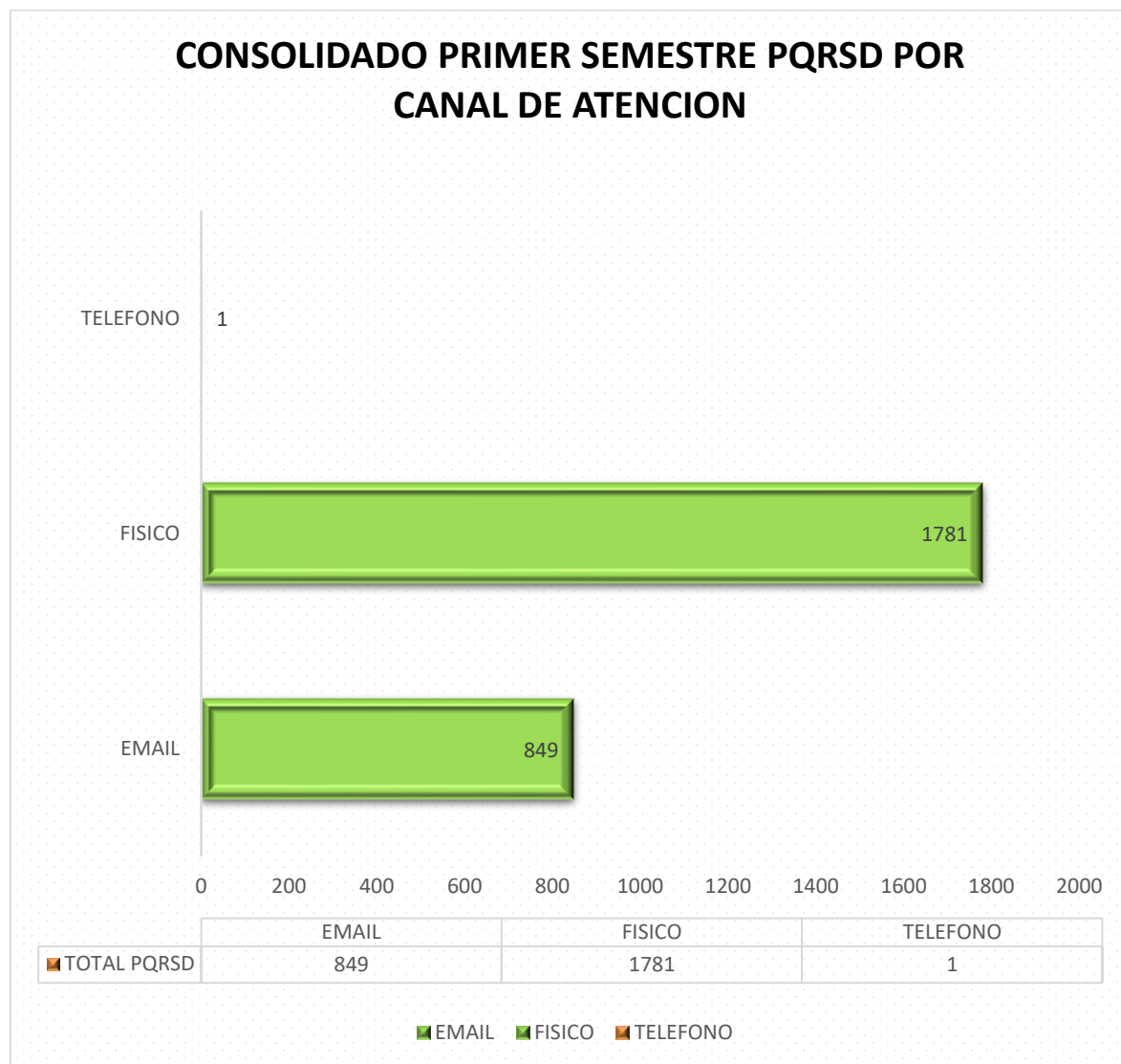
## 2. RENDIMIENTO DE LAS PQRSD SEGÚN LOS CANALES DE ATENCION PRESENTADOS

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD POR CANAL DE ATENCION		
CANAL DE ATENCION	TOTAL PQRSD	EQUIVALENCIA
EMAIL	849	32%
FISICO	1781	68%
TELEFONO	1	0%

<b>TOTAL</b>	<b>2631</b>	<b>100,00%</b>
--------------	-------------	----------------

Del total de PQRSD presentadas en el primer semestre del año en curso, se puede evidenciar que la mayoría de estas peticiones fueron radicadas mediante la Ventanilla Única de Correspondencia teniendo un impacto del 68% , sucediendo la presentación de solicitudes mediante medio virtual con un porcentaje del 32%, y por ultimo pero no menos importante, las peticiones presentadas por vía telefónica con un 0%.

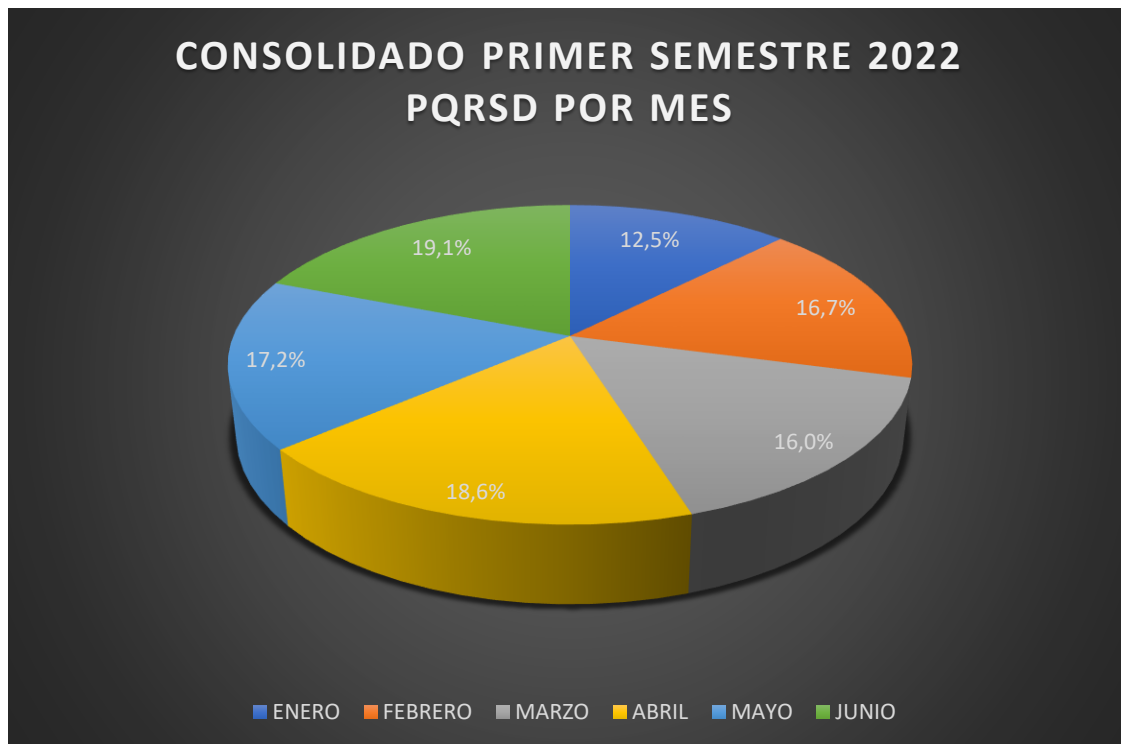
### CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD POR CANAL DE ATENCION



### 3. CONSOLIDADO DE PQRSD POR MES; DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD POR MES		
MES	TOTAL PQRSD	EQUIVALENCIA
ENERO	328	12,5%
FEBRERO	439	16,7%
MARZO	421	16,0%
ABRIL	489	18,6%
MAYO	452	17,2%
JUNIO	502	19,1%
TOTAL	2631	100,0%

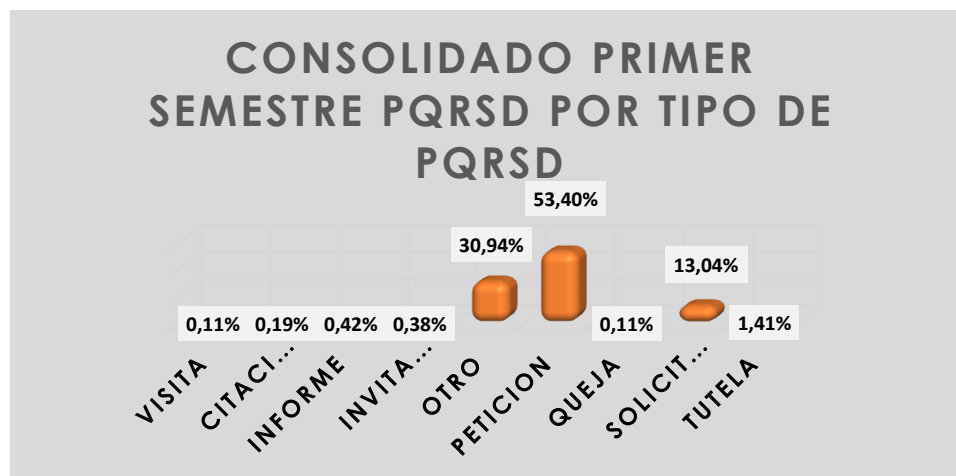
De acuerdo con la tabla expuesta, los meses en los que más se recibieron novedades de PQRSD fueron los meses de abril y junio presentando un porcentaje de 18,6% y 19,1% respectivamente, mientras que en los meses de enero y marzo se recibieron menor cantidad de PQRSD presentadas ante las diferentes secretarías de la entidad.



#### 4. PARTICIPACION DE LAS PQRDS SEGÚN EL TIPO DE TRAMITE

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD POR TIPO DE PQRSD		
TIPO PQRSD	TOTAL PQRSD	EQUIVALENCIA
VISITA	3	0,11%
CITACION	5	0,19%
INFORME	11	0,42%
INVITACION	10	0,38%
OTRO	814	30,94%
PETICION	1405	53,40%
QUEJA	3	0,11%
SOLICITUD	343	13,04%
TUTELA	37	1,41%
<b>TOTAL</b>	<b>2631</b>	<b>100,00%</b>

Finalmente se relacionan en este ítem, el tipo de PQRSD al que más acuden los usuarios que requieren algún acercamiento con la Alcaldía de Lebrija destacándose considerablemente las peticiones y/o derechos de petición, contando con un porcentaje del 53,40%; y posesionándose en el segundo lugar las diligencias generales enlistadas dentro del tipo "OTRO", alcanzando un promedio del 30,94% de las peticiones totales presentadas ante las diferentes oficinas y secretarías de la entidad.





## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

De acuerdo con lo expuesto anteriormente en el presente informe, podemos deducir y recomendar lo siguiente:

- La ciudadanía emplea todos los mecanismos de atención disponibles en la entidad, para expresar sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias y felicitaciones; de acuerdo con los resultados expuestos en el presente informe.
- Es de resaltar que la entidad a través de sus diferentes dependencias ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, en especial, en el servicio de ventanilla única, con el fortalecimiento del talento humano capacitado para tal fin.
- De igual forma, importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.
- Es necesaria la implementación y evaluación de los planes de mejora para potenciar e incrementar la respuesta oportuna (en los términos contemplados en la Ley) y la satisfacción de estas en relación con las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias y felicitaciones allegadas por los ciudadanos.
- Se sugiere revisar el actual Sistema CENTURION; y de considerarse necesario contemplar la compra de un nuevo programa y/o sistema que impulse la eficacia en el recibo, clasificación, distribución y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias y felicitaciones presentadas a la entidad.
- Finalmente, se recomienda continuar con campañas que incentiven a la ciudadanía a presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias Y Denuncias Y Felicitaciones; por medio de la página Web de la Alcaldía con el

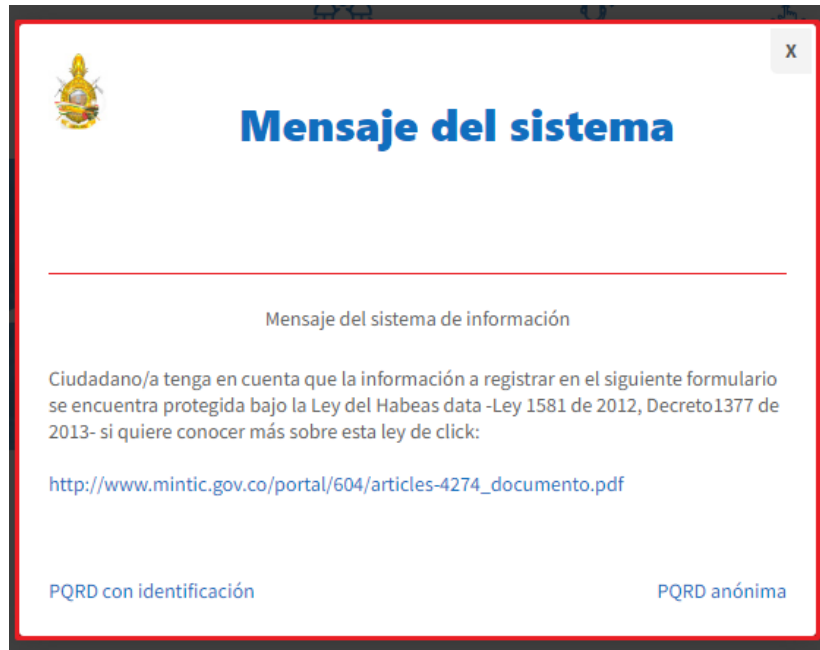
Palacio Municipal Calle 11 No. 8-59 Parque Principal, Lebrija – Santander.

Tel: 656 71 00 - 656 64 72 Cel.: 318 360 9306

Correo Electrónico: [alcaldia@lebrija-santander.gov.co](mailto:alcaldia@lebrija-santander.gov.co)

[www.lebrija-santander.gov.co](http://www.lebrija-santander.gov.co)

propósito de minimizar el impacto ambiental que ocasiona el uso del papel, al igual que disminuir el procedimiento que acarrea hacer el trámite de forma presencial.



Este informe se expide en la ciudad de Lebrija, a los 07 días del mes de agosto de 2022.

**Original Firmado**

**SOCORRO ALVAREZ TORRES**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno