

INFORME DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

ALCALDIA DE LEBRIJA

Control Interno



INTRODUCCION

El Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Alcaldía de Lebrija y la percepción de evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2021.

El objetivo del 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

Art 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: Manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso.

Canales de atención PQRSDF

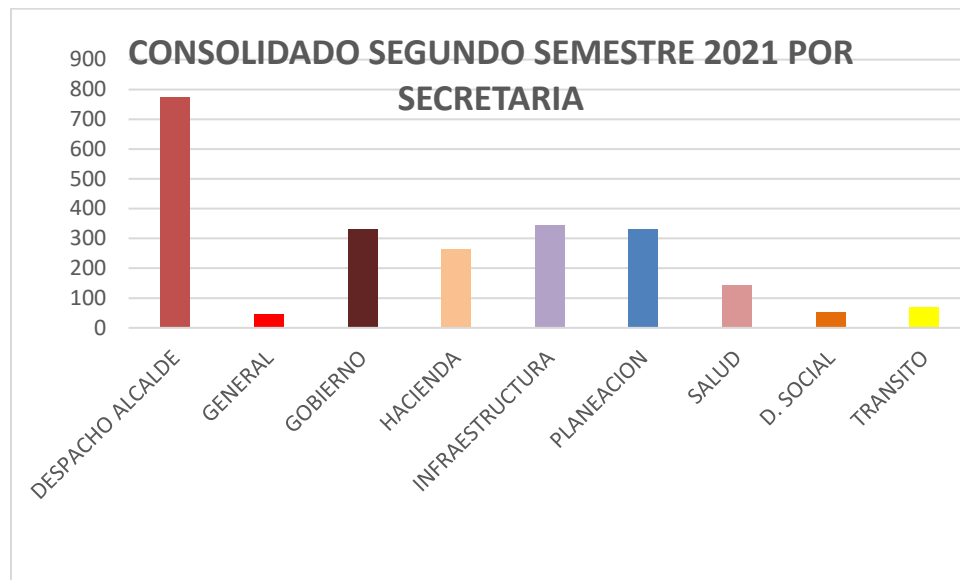
Físicos
Virtuales
Telefónico

ESTADO DE LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE LEBRIJA –SANTANDER SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021

TOTAL, PQRSDF POR DEPENDENCIA

A continuación, se relaciona el flujo de PQRSDF radicadas en el Segundo Semestre de 2021 por cada dependencia de la administración municipal.

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSDF POR SECRETARIA		
SECRETARIAS ALCALDIA DE LEBRIJA	TOTAL, PQRSDF	PORCENTAJE
DESPACHO ALCALDE	774	32,96
GENERAL	45	1,92
GOBIERNO	330	14,05
HACIENDA	262	11,16
INFRAESTRUCTURA	343	14,61
PLANEACION	329	14,01
SALUD	143	6,09
D. SOCIAL	52	2,21
TRANSITO	70	2,98
TOTAL	2348	100



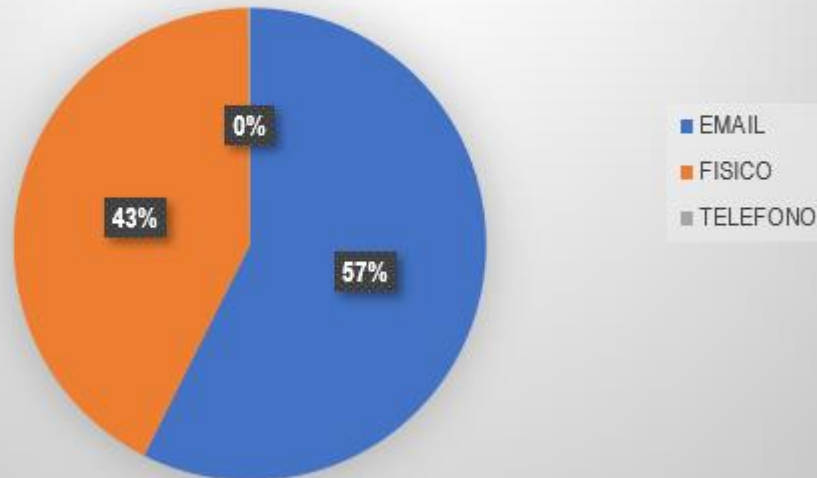
Cabe resaltar que no todas las PQRSD que llegan a las diferentes dependencias son contestadas por la misma, ya que un porcentaje de estas son direccionadas a otras secretarias o entidades responsables de dar solución y responder las solicitudes de los ciudadanos.

En atención al despacho del alcalde, es importante evidenciar que en esta dependencia se agrupa lo que hace referencia a la correspondencia que llega al alcalde y que se direccionan a otras dependencias

TOTAL, PQRSD POR CANALES DE ATENCION

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD POR CANAL DE ATENCION		
CANAL DE ATENCION	TOTAL, PQRSD	EQUIVALENCIA
EMAIL	1348	57%
FISICO	997	42%
TELEFONO	3	0%
TOTAL	2348	100,00%

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD POR CANAL DE ATENCION

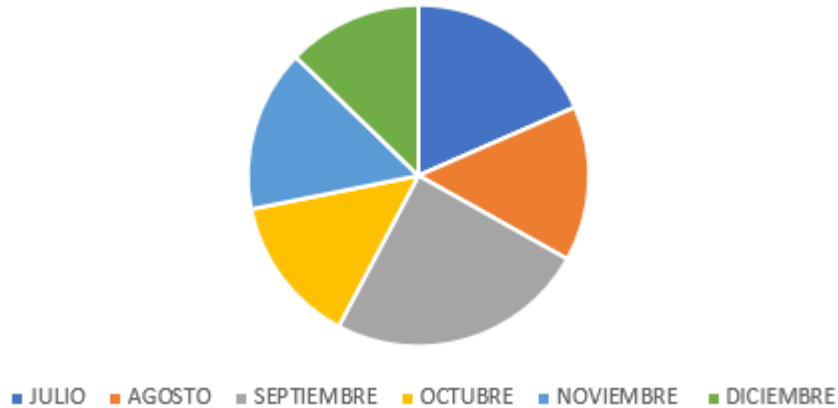


Del total de PQRSD se puede evidenciar que la mayoría llegaron a la entidad a través de medio virtual 57%, por correos electrónicos, 43% radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia y por vía telefónica un 0%., situación que, si compara con el primer semestre de la vigencia 2021, es muy similar y se evidencia que cada vez mas los ciudadanos envían sus solicitudes por e-mail.

TOTAL, PQRSD POR MES

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD POR MES		
MES	TOTAL, PQRSD	EQUIVALENCIA
JULIO	433	18%
AGOSTO	345	15%
SEPTIEMBRE	578	25%
OCTUBRE	331	14%
NOVIEMBRE	361	15%
DICIEMBRE	300	13%
TOTAL	2348	100%

**CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD
POR MES**



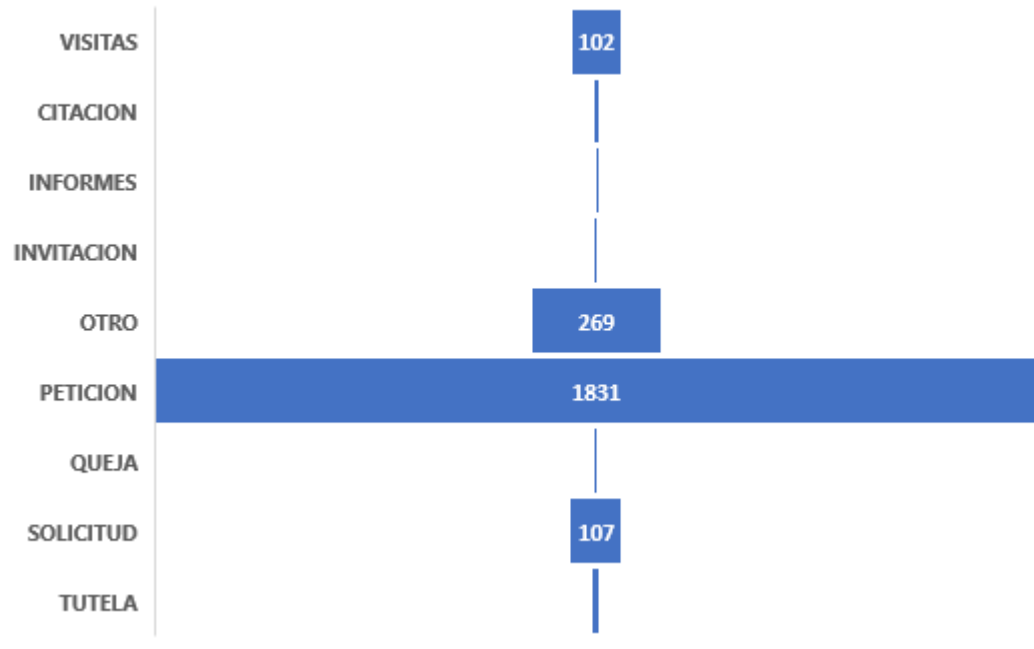
Los meses en los que más se recibió PQRSD fue julio y septiembre con un 18% y 25% respectivamente, mientras que diciembre se recibieron menos PQRSD

TOTAL, PQRSD POR TIPO DE PQRSD

Finalmente se relacionan el tipo de PQRSD, al que más acuden los usuarios que requieren algún acercamiento con la Alcaldía de Lebrija, dentro de los cuales se destacan las peticiones y/o derechos de petición con un 85%.

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD POR TIPO DE PQRSD		
TIPO PQRSD	TOTAL PQRSD	EQUIVALENCIA
VISITAS	102	4,34%
CITACION	11	0,47%
INFORMES	4	0,17%
INVITACION	8	0,34%
OTRO	269	11,46%
PETICION	1831	77,98%
QUEJA	1	0,04%
SOLICITUD	107	4,56%
TUTELA	15	0,64%
TOTAL	2348	100,00%

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD POR TIPO DE PQRSD



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo evidenciado en el informe, los ciudadanos están utilizando cada vez más los medios digitales para realizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias. Es por esto por lo que se deben mejorar las estrategias y canales virtuales de comunicación para asegurar a los ciudadanos un servicio con calidad que mejore sustancialmente.

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.

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se materialice el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles para tener en cuenta el buen servicio y cumplimiento de la ley.

Se sugiere revisar el Sistema CENTURION, y si es necesario contemplar la compra de otro programa que de una vez por todas tener un buen sistema de correspondencia.

Continuar con campañas que incentiven 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.



X

Mensaje del sistema

Mensaje del sistema de información

Ciudadano/a tenga en cuenta que la información a registrar en el siguiente formulario se encuentra protegida bajo la Ley del Habeas data -Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013- si quiere conocer más sobre esta ley de click:

http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-4274_documento.pdf

[PQRD con identificación](#)

[PQRD anónima](#)

Este informe se expide en la ciudad de Lebrija, a los 15 días de febrero de 2022.

Original Firmado

SOCORRO ALVAREZ TORRES

Jefe Oficina Asesora de Control Interno