

INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO



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 julio y el 31 de diciembre 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: Manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso.

Canales de atención PQRSDF

- Físicos
- Virtuales
- Telefónico

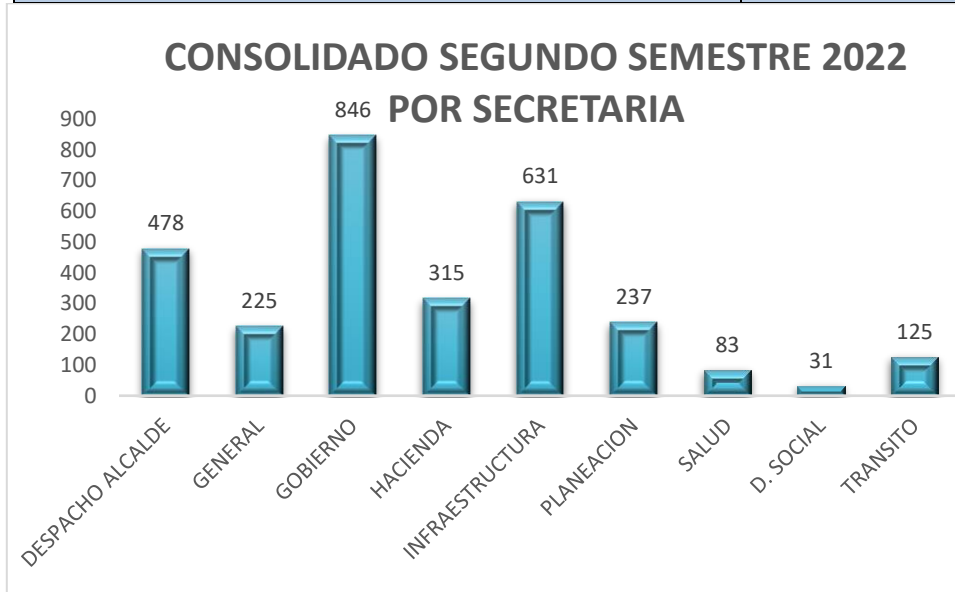
ESTADO DE LAS PQRSDF DE LA ALCALDIA DE LEBRIJA –SANTANDER SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022

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

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

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSDF POR SECRETARIA		
SECRETARIAS ALCALDIA DE LEBRIJA	TOTAL PQRSDF	PORCENTAJE
DESPACHO ALCALDE	478	16.09
GENERAL	225	7.56
GOBIERNO	846	28.47
HACIENDA	315	10.60
INFRAESTRUCTURA	631	21.38
PLANEACION	237	7.97
SALUD	83	2.78
D. SOCIAL	31	1.04
TRANSITO	125	4.20

TOTAL	2971	100
-------	------	-----



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.

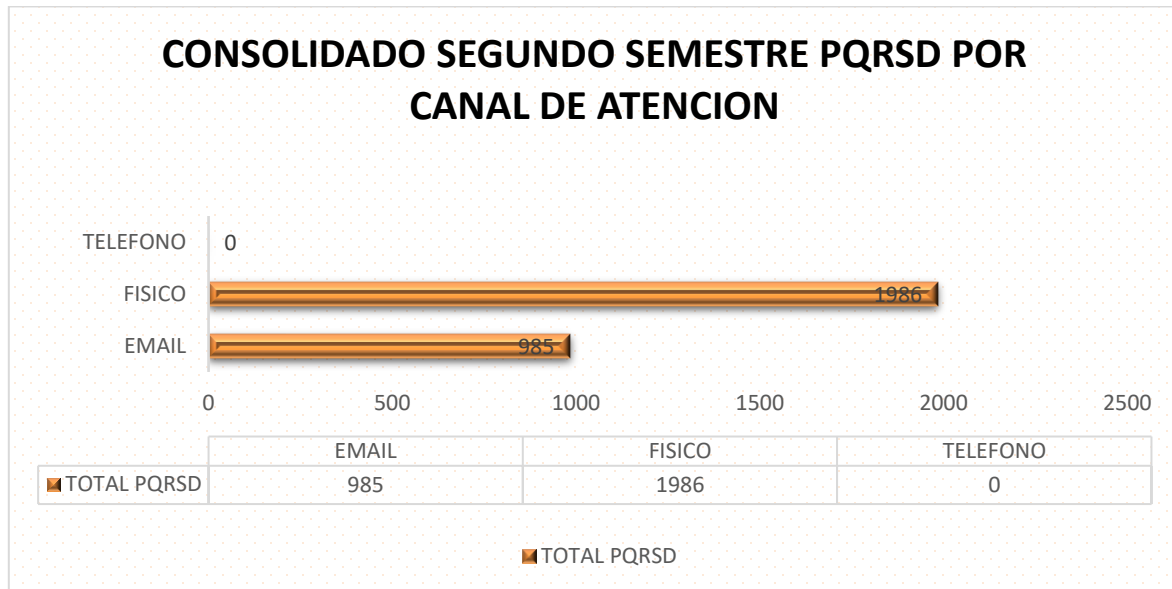
De la misma manera, es sustancial recalcar los componentes que se integran en la recolección de las PQRSD presentadas ante la Secretaría de Gobierno, ya que en esta dependencia se agrupa lo que hace referencia a la correspondencia que se allega al despacho de la Secretaría de Gobierno, Comisaría de Familia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

2. LAS PQRSD SEGÚN LOS CANALES DE ATENCION PRESENTADOS

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD POR CANAL DE ATENCION		
CANAL DE ATENCION	TOTAL PQRSD	EQUIVALENCIA
EMAIL	985	33%
FISICO	1986	67%
TELEFONO	0	0%
TOTAL	2971	100,00%

Del total de PQRSD presentadas en el segundo semestre del año 2022, se puede evidenciar que la mayoría de estas peticiones fueron radicadas mediante la Ventanilla Única de Correspondencia teniendo un impacto del 67%, sucediendo la presentación de solicitudes mediante medio virtual.

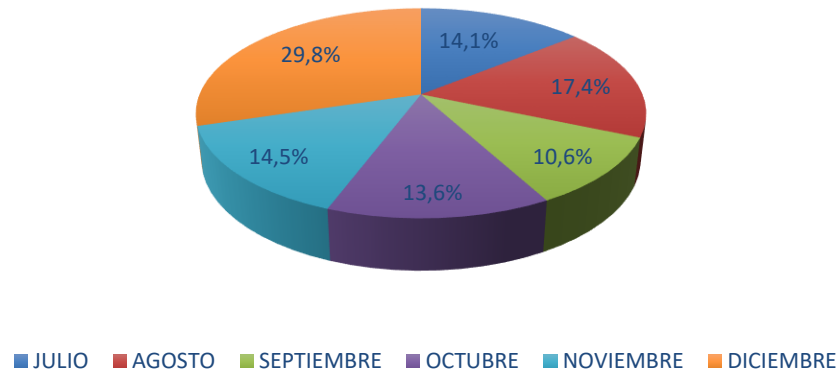
CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD POR CANAL DE ATENCION



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

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD POR MES		
MES	TOTAL PQRSD	EQUIVALENCIA
JULIO	418	14,1%
AGOSTO	517	17,4%
SEPTIEMBRE	315	10,6%
OCTUBRE	405	13,6%
NOVIEMBRE	432	14,5%
DICIEMBRE	884	29,8%
TOTAL	2971	100,0%

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD POR MES

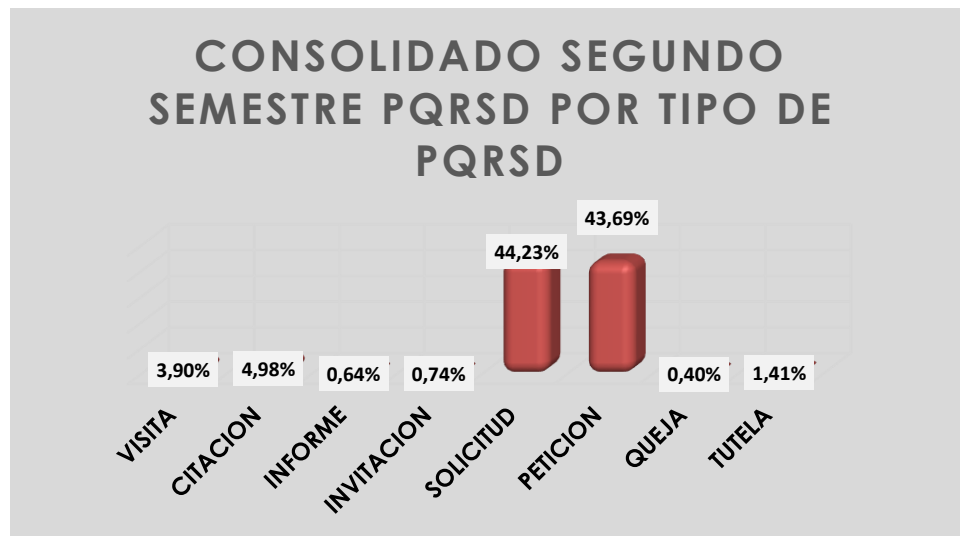


De acuerdo con la tabla expuesta, el mes en el que más se recibió novedades de PQRSD fueron diciembre presentando un porcentaje de 29.8%.

4. PARTICIPACION DE LAS PQRDS SEGÚN EL TIPO DE TRAMITE

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD POR TIPO DE PQRSD		
TIPO PQRSD	TOTAL PQRSD	EQUIVALENCIA
VISITA	116	3,90%
CITACION	148	4,98%
INFORME	19	0,64%
INVITACION	22	0,74%
SOLICITUD	1314	44,23%
PETICION	1298	43,69%
QUEJA	12	0,40%
TUTELA	42	1,41%
TOTAL	2971	100,00%

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.

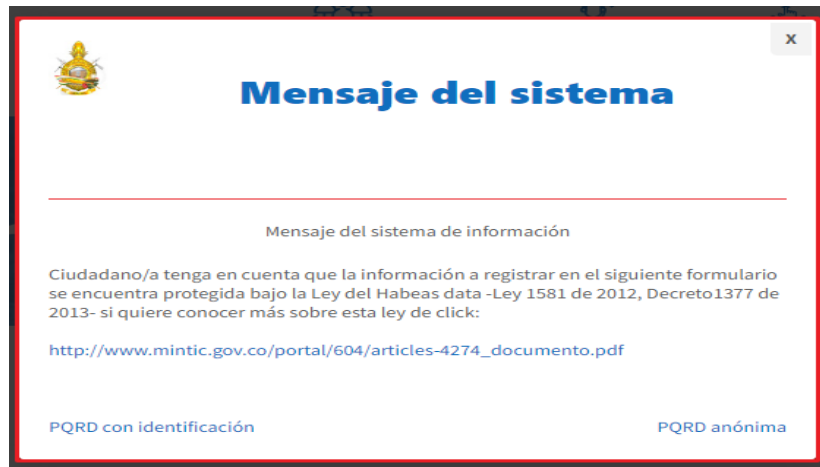


CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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 requiere la compra de un buen programa de ventanilla única.
- 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 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 23 días del mes de marzo de 2023.



SOCORRO ALVAREZ TORRES

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

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
www.lebrija-santander.gov.co