INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2025

ALCALDIA DE LEBRIJA

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

2025

INTRODUCCION

El presente informe tiene como finalidad analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por las distintas dependencias de la Alcaldía de Lebrija durante el periodo evaluado. Su propósito es evaluar la oportunidad, pertinencia y calidad de las respuestas emitidas, así como la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados por la entidad.

A partir del análisis efectuado, se formulan recomendaciones dirigidas a la alta dirección y a los responsables de los procesos, orientadas a fortalecer la eficiencia, eficacia y continuidad en la atención al ciudadano. Estas propuestas tienen como eje central la mejora continua en la gestión institucional.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su misión, promueve e impulsa la adopción de buenas prácticas administrativas dentro de la gestión pública municipal, fomentando en los servidores públicos un compromiso constante con la transparencia, la eficiencia y la calidad en la prestación del servicio.

En este contexto, se busca garantizar que las respuestas a las PQRSD sean oportunas, claras y efectivas, a través de los canales oficiales establecidos, contribuyendo con ello al fortalecimiento de la confianza y legitimidad institucional ante la comunidad.

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 y los particulares que cumplan funciones públicas.

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

Ley 734 DE 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.

Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración.

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.

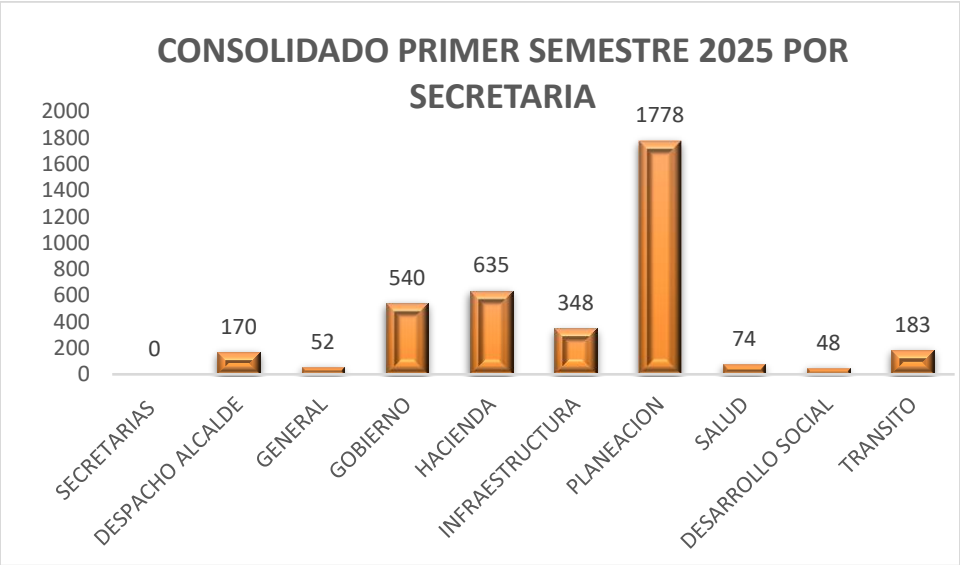
CANALES DE ATENCIÓN PQRSD

- Físicos
- Virtuales
- Telefónico

Participación de PQRSD por Dependencia

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD POR SECRETARIA		
SECRETARIAS	**TOTAL, PQRSD**	**PORCENTAJE**
DESPACHO ALCALDE	170	4.44
GENERAL	52	1.36
GOBIERNO	540	14.11
HACIENDA	635	16.59
INFRAESTRUCTURA	348	9.09
PLANEACION	1778	46.45
SALUD	74	1.93
DESARROLLO SOCIAL	48	1.25
TRANSITO	183	4.78
TOTAL	**3828**	**100**

Gráfico 1: Participación de PQRSD por Dependencia



Distribución de PQRSD:

Este cuadro presenta el consolidado de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) recibidas en el primer semestre, discriminadas por secretaría, con su valor absoluto y el porcentaje que representan del total.

ANÁLISIS GENERAL

Total: se recibieron **3.828 PQRSD** en todas las secretarías de acuerdo con la información recibida de cada una de ellas.

Secretaría con mayor participación:

Planeación concentra 1.778 solicitudes (**46,45%** del total), lo que significa que casi la mitad de los requerimientos ciudadanos están dirigidos a esta dependencia. Esto puede deberse a temas de uso del suelo, licencias, permisos, proyectos de obras o actualización catastral.

Segunda y tercera en volumen: Hacienda (635, **16,59%**) y **Gobierno** (540, **14,11%**) también tienen una participación importante. Hacienda recibe solicitudes relacionadas con impuestos, pagos y trámites financieros; Gobierno, con asuntos de seguridad, convivencia, comisaria.

Otras áreas con peso intermedio: Infraestructura (348, **9,09%**) concentra temas de obras públicas, vías y mantenimiento.

Áreas con menor volumen: Tránsito (4,78%), Despacho del alcalde (4,44%), Salud (1,93%), General (1,36%) y Desarrollo Social (1,25%) tienen participación

más reducida, posiblemente porque sus competencias son más específicas o **canalizan menos trámites ciudadanos.**

ANALISIS GENERAL

La concentración del **46,45% en Planeación** indica que cualquier mejora en la gestión de PQRSD debe priorizar esta secretaría, ya que un avance allí impactaría significativamente el resultado global.

Hacienda, Gobierno e Infraestructura representan otro **39,79%** del total, lo que significa que estas cuatro secretarías (Planeación, Hacienda, Gobierno e Infraestructura) reciben **el 86,24%** de todas las solicitudes.

Las demás secretarías suman en conjunto menos del 14%, por lo que sus resultados no mueven significativamente el consolidado general, aunque no deben descuidarse.

2. PQRSD por Canal de Atención

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD POR CANAL DE ATENCION		
CANAL DE ATENCION	**TOTAL, PQRSD**	**EQUIVALENCIA**
EMAIL	1706	45%
FISICO	2118	55%
TELEFONO	4	0%
TOTAL	**3828**	**100.00%**

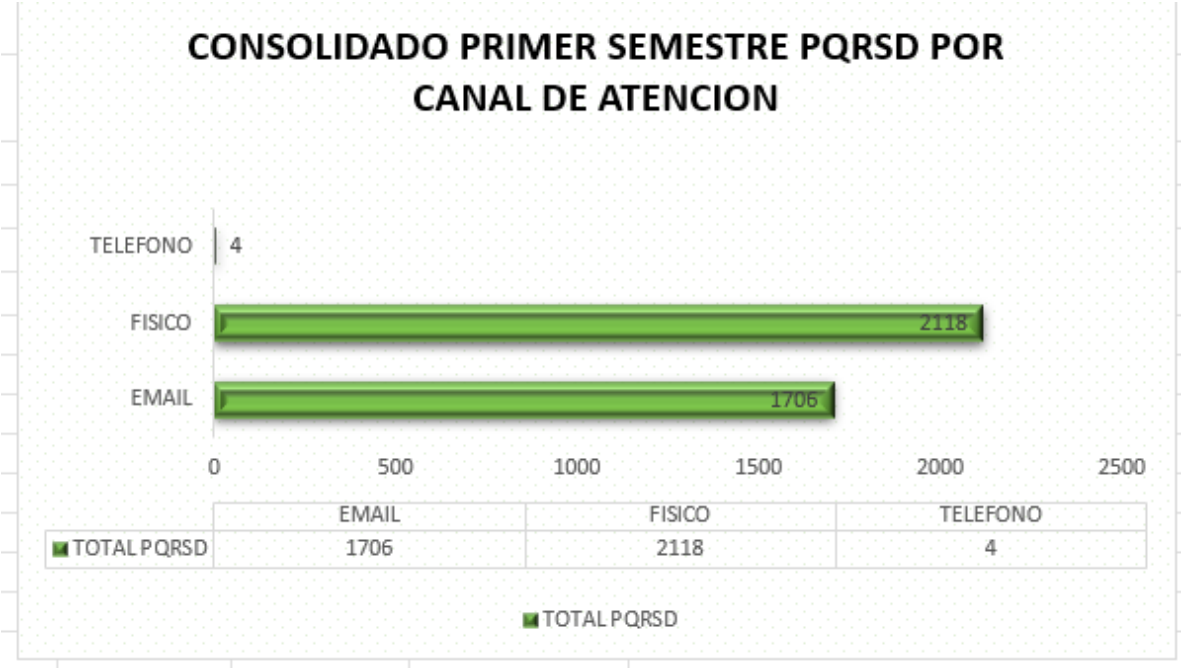


Gráfico 2: Distribución de PQRSD por Canal de Atención

Análisis de la Distribución de PQRSD por Canal de Atención

Predominio del Correo Electrónico:

El 45% de las PQRSD fueron recibidas por correo electrónico, con un total de 1.706 solicitudes.

Esto indica que los ciudadanos están utilizando los medios digitales para gestionar sus solicitudes, pero no en la proporción que debería darse teniendo en cuenta que los medios digitales están al alcance de todos y su accesibilidad y facilidad de uso, pero pueden sentir miedo que no quedan con copia para la revisión de la respuesta.

Uso Moderado del Canal Físico:

El 55% de las solicitudes fueron realizadas de manera física lo que cambia el panorama con el semestre anterior que fue mayor la recepción de correo digital.

El uso del canal telefónico estuvo muy bajo, con solo 4 solicitudes.

Esto puede deberse a que el canal telefónico no está habilitado para la recepción de PQRSD o a que los ciudadanos no lo consideran un medio eficiente para este tipo de trámites.

Conclusiones y Recomendaciones

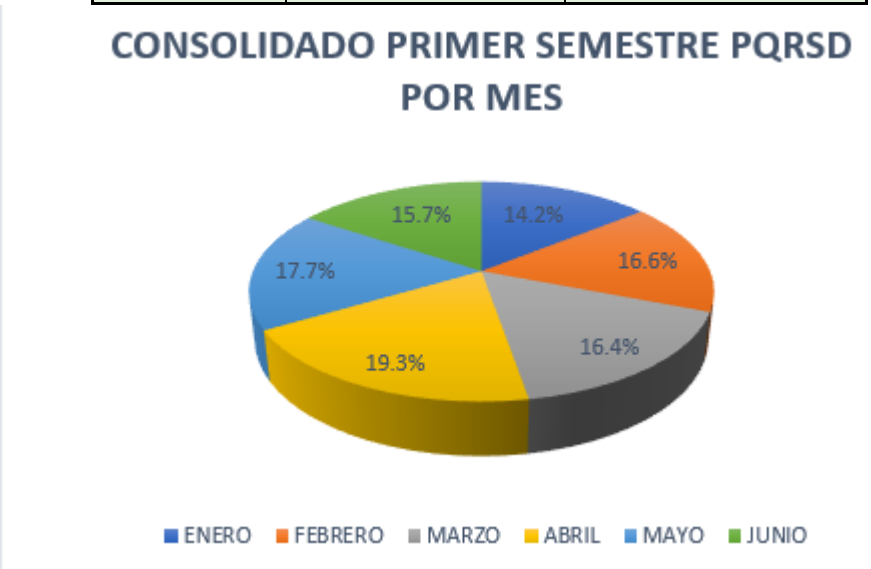
✅ Fortalecer el canal digital: Dado que la mayoría de las solicitudes en la actualidad deben llegar por correo electrónico porque eso contribuye con la política de cero papel, es clave optimizar este canal, asegurando tiempos de respuesta ágiles y una experiencia de usuario eficiente.

📌 Evaluar la necesidad del canal físico: Aunque sigue siendo relevante, su mayor participación sugiere que podría enfocarse en atención a personas sin acceso a medios digitales y se deben fortalecer.

📞 Revisión del canal telefónico: Si se espera recibir solicitudes por este medio, sería importante revisar su accesibilidad y promoción para entender por qué no está siendo utilizado.

3. PQRSD por Mes

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD POR MES		
MES	**TOTAL, PQRSD**	**EQUIVALENCIA**
ENERO	545	14.2%
FEBRERO	636	16.6%
MARZO	629	16.4%
ABRIL	737	19.3%
MAYO	679	17.7%
JUNIO	602	15.7%
TOTAL	**3828**	**100.0%**



Análisis de la Evolución Mensual de PQRSD

Comportamiento mensual

Enero (14.2%): Inicio del año con un volumen moderado de PQRSD (545). Esto puede deberse a la pausa administrativa de diciembre y reactivación de actividades.

Febrero (16.6%) y Marzo (16.4%): Se observa un incremento respecto a enero, manteniéndose en niveles similares.

Abril (19.3%): Es el mes con mayor número de PQRSD (737), representando casi 1 de cada 5 solicitudes. Podría asociarse a ejecución de nuevos programas, cambios administrativos o incremento de demandas ciudadanas.

Mayo (17.7%): Ligera disminución respecto a abril, pero aún por encima del promedio mensual (16.67%).

Junio (15.7%): Disminución moderada, lo que puede indicar un cierre de semestre más controlado o una gestión más eficiente en el trámite de solicitudes.

Tendencia general:

Se observa una **fluctuación moderada** en la cantidad de PQRSD mes a mes, sin una tendencia clara de aumento o disminución sostenida.

Julio, octubre y septiembre presentan valores similares, lo que indica cierta estabilidad en la cantidad de solicitudes.

Conclusiones y Recomendaciones

El sprimer semestre la recepción de correspondencia tuvo una tendencia estable lo que refleja que las personas constantemente solicitan información, sin tener en cuenta que mes del año es.

PQRSD por Tipo de Trámite

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD POR TIPO DE PQRSD		
TIPO PQRSD	**TOTAL PQRSD**	**EQUIVALENCIA**
VISITA	70	1.83%
CITACION	36	0.94%
INFORME	45	1.18%
INVITACION	40	1.04%
OTRO	779	20.35%
PETICION	2280	59.56%
QUEJA	5	0.13%
SOLICITUD	541	14.13%
TUTELA	32	0.84%
TOTAL	**3828**	**100.00%**

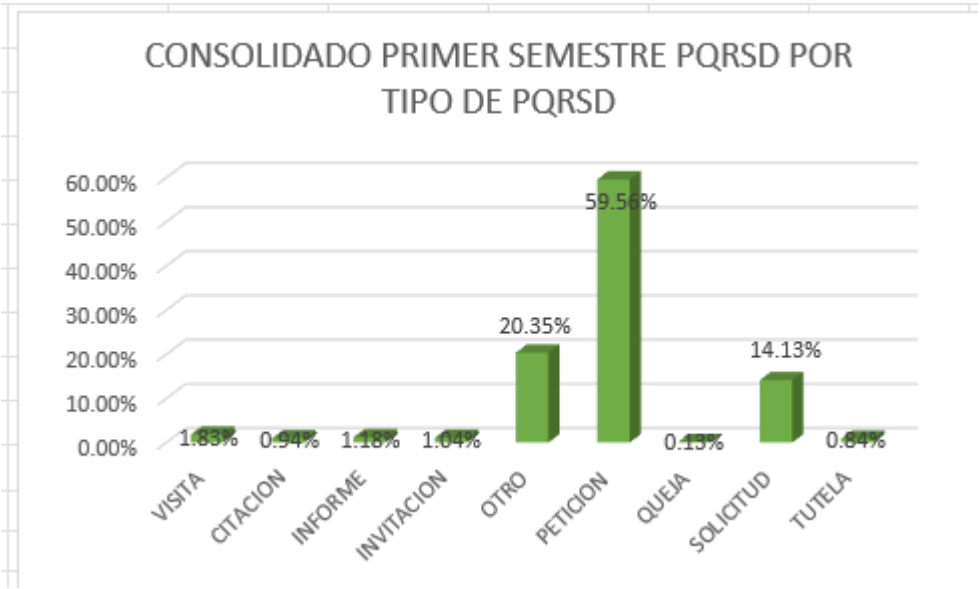


Gráfico 4: PQRSD por Tipo de Trámite

Análisis:

Distribución general

Predominio de "Petición": Con **2,280 casos** (59.56%), es el tipo de PQRSD más frecuente, representando **6 de cada 10 solicitudes**. Esto sugiere que la mayor parte de la interacción ciudadana es para requerir información, servicios o acciones específicas.

"Solicitud": Segundo lugar con **541 casos** (14.13%), lo que indica un volumen significativo pero muy por debajo de las peticiones.

"Otro": Tercer lugar con **779 casos** (20.35%), una categoría amplia que convendría desagregar, ya que agrupa 1 de cada 5 casos y podría estar ocultando tendencias relevantes.

2. Tipos de menor frecuencia

Visita (1.83%), **Informe** (1.18%) e **Invitación** (1.04%) tienen baja participación, pero sumadas aportan un 4.05% del total.

Citación (0.94%) y **Tutela** (0.84%) representan gestiones puntuales y especializadas.

Queja (0.13%) es sorprendentemente baja; podría indicar quejas canalizadas por otros medios o que la satisfacción ciudadana es alta, aunque también puede reflejar subregistro.

3. Interpretaciones y posibles acciones

- **Concentración alta**: El 93.87% de las PQRSD se concentran en tres categorías: Petición, Otro y Solicitud. Esto facilita focalizar estrategias de mejora.
- **Categoría "Otro"**: Es clave clasificarla mejor para entender qué tipo de solicitudes se están agrupando y si deben convertirse en categorías específicas.
- **Baja queja formal**: Verificar si existe coherencia entre el bajo número de quejas y la percepción ciudadana real.
- **Tutelas**: Aunque representan menos del 1%, su impacto jurídico es alto; se recomienda atención prioritaria y preventiva.

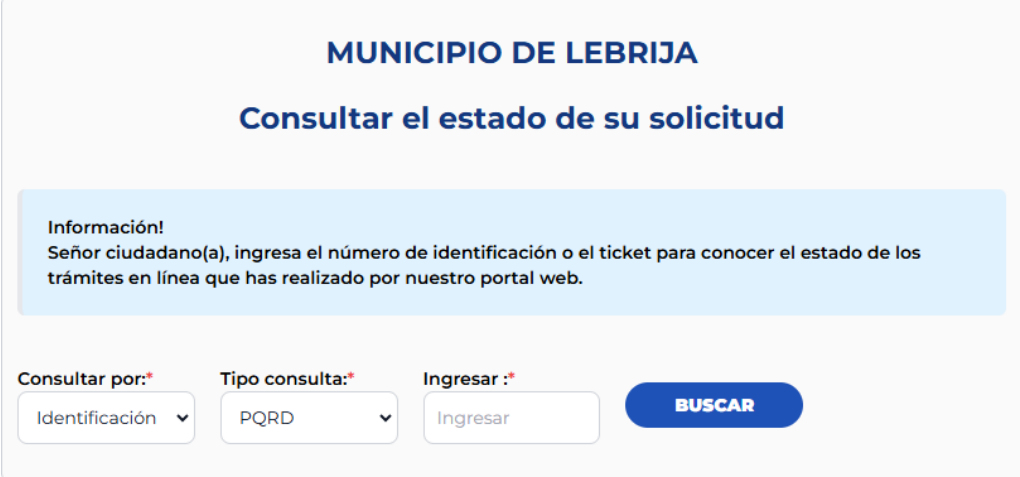
Recomendaciones generales:

Continuar reforzando la capacitación en respuesta oportuna para dependencias con alta carga de trabajo.

Implementar un software especializado para gestionar y dar seguimiento a PQRSD.

Fomentar el uso del canal digital para minimizar costos ambientales y operativos.

Diseñar campañas que incentiven la presentación de PQRSD por medios virtuales y garanticen que las respuestas sean oportunas y de calidad.



Este informe se expide en la ciudad de Lebrija, a los13 días del mes de agosto de 2025.

SOCORRO ALVAREZ TORRES
Jefe Oficina Asesora de Control Interno