

**ALCALDIA MUNICIPAL DE CIENAGA MAGDALENA**  
**INFORME DE PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS -**  
**SOLICITUDES Y SUGERENCIAS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

**OBJETIVO:**

Vigilar que las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, recibidas durante el primer semestre del 2017 se prestaran de acuerdo a la normatividad vigente.

**MARCO NORMATIVO O CRITERIO DE LA AUDITORIA:**

Ley 1755 de 2015 – Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Ley 1474 de 2011, Artículo 76 – Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.

**METODOLOGIA:**

En el desarrollo del seguimiento se aplicaron técnicas de auditoria tales como la observación y muestreo selectivo.

Luego se procedió al análisis de la información, a registrar los resultados y comunicar el informe.

**GLOSARIO:**

**Derecho de Petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta de fondo, solicitudes para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos.

Toda acción que inicie cualquier persona ante las autoridades implica derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario decirlo.

De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

2. Consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.

**Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**Denuncia:** Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

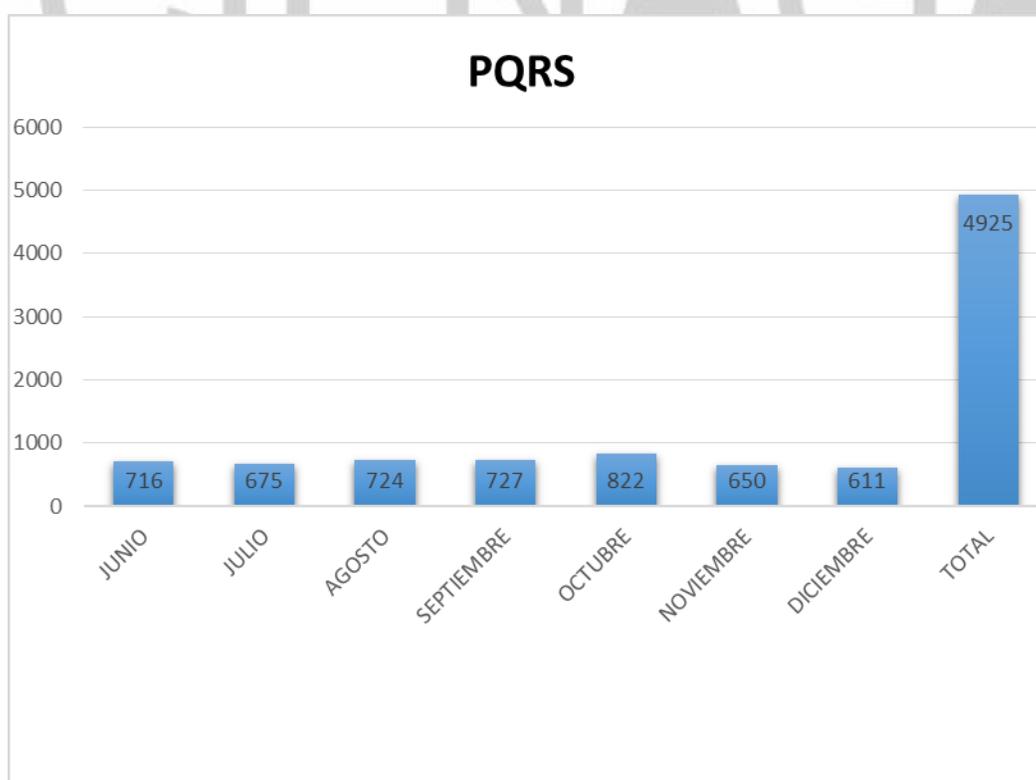
### CANALES DE ATENCIÓN

La Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena pone a disposición de la Ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios o información de la entidad:

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION
<b>Atención presencial</b>	Atención personal y correspondencia	Carrera 11A No. 8A-23, Palacio Municipal Ciénaga Magdalena	Días hábiles de Lunes a Viernes de 8AM a 12AM y 2PM a 6PM
<b>Atención Telefónica</b>	Línea Fija Línea Gratuita	57+ (5) 4209654 01 8000 930 960	Días hábiles de Lunes a Viernes de 8AM a 12AM y 2PM a 6PM
<b>Virtual</b>	Aplicativo página web	<a href="http://www.cienagamagdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx">http://www.cienagamagdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx</a>  <a href="http://www.cienaga-magdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Servicios-de-Atencion-en-Linea.aspx">http://www.cienaga-magdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Servicios-de-Atencion-en-Linea.aspx</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas.
<b>Buzón de Sugerencias</b>	Buzón sugerencias	de Primer piso, Carrera 11A No. 8A-23, Palacio Municipal Ciénaga Magdalena	Días hábiles de Lunes a Viernes de 8AM a 12AM y 2PM a 6PM

### NUMERO TOTAL DE PQRS RADICADAS

MES	PQRS
JUNIO	716
JULIO	675
AGOSTO	724
SEPTIEMBRE	727
OCTUBRE	822
NOVIEMBRE	650
DICIEMBRE	611
<b>TOTAL</b>	<b>4925</b>



## PQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	NO. REQ. RADICADOS (Total)	NO. REQ. FINALIZADOS A Tiempo	NO. REQ. FINALIZADOS Fuera de Tiempo	NO. REQ. A tiempo	NO. REQ. Vencidos	NO. REQ. Anulados	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	23	19	3	1	0	0	86.36%
	Total	24	20	3	1	0	0	93.18%
ARCHIVO	Tramite	936	920	1	10	0	5	99.89%
	Total	936	920	1	10	0	5	99.89%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Total	5	5	0	0	0	0	100.00%
BIENESTAR	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	116	108	7	1	0	0	93.91%
	Total	118	110	7	1	0	0	96.96%
CALIDAD EDUCATIVA	Invitación	14	12	2	0	0	0	85.71%
	Queja o Reclamo	3	1	2	0	0	0	33.33%
	Tramite	98	65	24	7	1	1	72.22%
	Total	115	78	28	7	1	1	63.76%
COBERTURA	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	10	10	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	2	1	1	0	0	0	50.00%
	Tramite	92	73	16	3	0	0	82.02%
	Total	105	85	17	3	0	0	83.01%
DESPACHO	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Felicitaciones	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	38	37	1	0	0	0	97.37%
	Tramite	178	172	3	3	0	0	98.29%
	Total	218	211	4	3	0	0	98.91%
DIRECCIONES DE NUCLEO	Tramite	8	7	1	0	0	0	87.50%
	Total	8	7	1	0	0	0	87.50%
ESCALAFON	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	105	81	24	0	0	0	77.14%
	Total	108	84	24	0	0	0	92.38%
GESTION ADMINISTRATIVA	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	3	2	1	0	0	0	66.67%
	Tramite	81	56	24	1	0	0	70.00%
	Total	85	59	25	1	0	0	78.89%
GESTION FINANCIERA	Tramite	75	20	51	1	2	1	27.40%
	Total	75	20	51	1	2	1	27.40%

<b>INSPECCIÓN Y VIGILANCIA</b>	Invitación	2	1	1	0	0	0	50.00%
	Queja o Reclamo	6	2	3	0	0	1	40.00%
	Tramite	153	127	21	5	0	0	85.81%
	<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>130</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>58.60%</b>
<b>JURÍDICA</b>	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	318	235	52	18	11	2	78.86%
	<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>237</b>	<b>52</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>92.95%</b>
<b>NÓMINA</b>	Consulta	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	6	2	3	1	0	0	40.00%
	Tramite	1176	933	197	38	2	6	82.42%
	<b>Total</b>	<b>1185</b>	<b>938</b>	<b>200</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>74.14%</b>
<b>PLANEACION</b>	Tramite	54	49	4	1	0	0	92.45%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>49</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>92.45%</b>
<b>PLANTA</b>	Tramite	121	116	2	3	0	0	98.31%
	<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>116</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>98.31%</b>
<b>PRESTACIONES SOCIALES</b>	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	362	246	74	31	10	1	74.55%
	<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>248</b>	<b>74</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>91.52%</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Consulta	2	1	1	0	0	0	50.00%
	Invitación	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	6	4	1	1	0	0	80.00%
	Tramite	701	586	50	65	0	0	92.14%
	<b>Total</b>	<b>711</b>	<b>593</b>	<b>52</b>	<b>66</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>80.53%</b>
<b>SERVICIOS INFORMÁTICO</b>	Tramite	200	196	3	1	0	0	98.49%
	<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>196</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>98.49%</b>
<b>TOTA ENTIDAD:</b>		<b>4913</b>	<b>4106</b>	<b>573</b>	<b>191</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>84.68%</b>

En el aplicativo SAC fueron radicados un total 4925 PQRS durante el segundo semestre del año 2017, de los cuales se finalizaron dentro del tiempo estipulado dentro de cada eje temático un total de 4106 lo que representa un 83.37 % del total de requerimientos registrados en el aplicativo SAC de la secretaria de educación municipal; mientras que el 11.63 % del total de requerimientos se finalizaron dándole respuesta pero después de su fecha de vencimiento en el sistema. Sin embargo es de anotar que en el sistema el consolidado por dependencia nos muestra 4913 PQRS debido que al momento de la entrega de la información faltaba por ingresar al sistema 12 requerimientos.

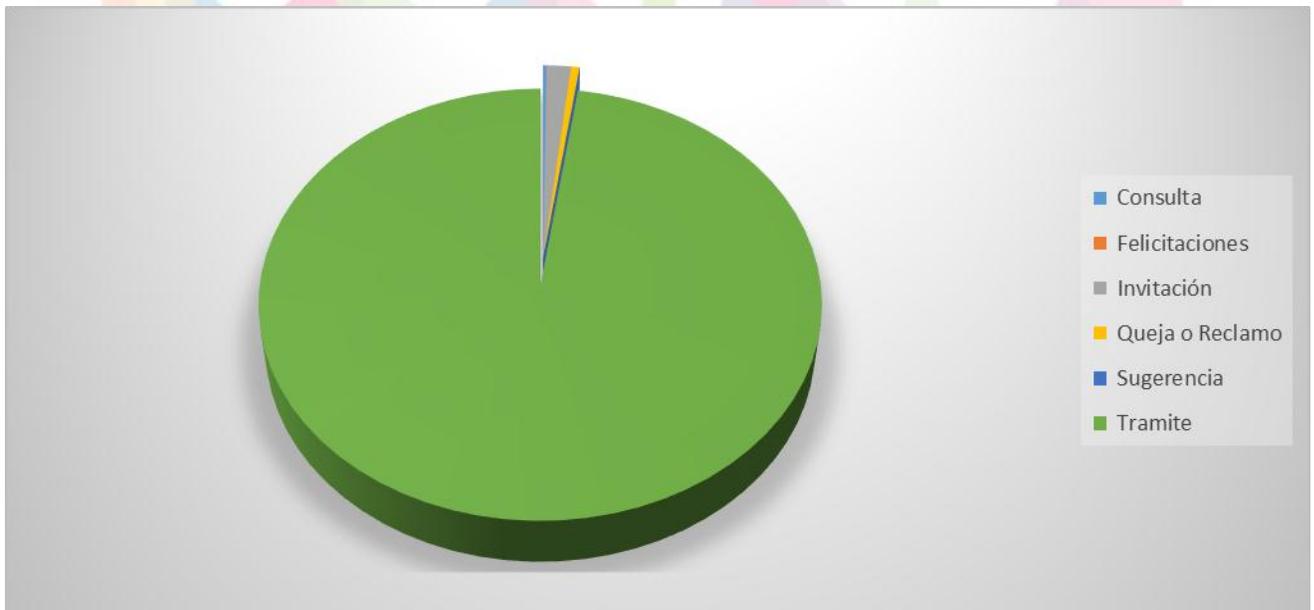
Por otra parte se anularon 17 PQRS que representan el 0.345 % del total de requerimientos.

La dependencia con mayor número de requerimientos asignados fue la dependencia del área de Nomina con 1185 PQRS, seguido de la dependencia del área de Archivo con 936 PQRS, analizando dicha información podemos concluir que estas dos dependencia son donde se radicaron el mayor número de solicitudes.

### TIPOS DE REQUERIMIENTOS RADICADOS

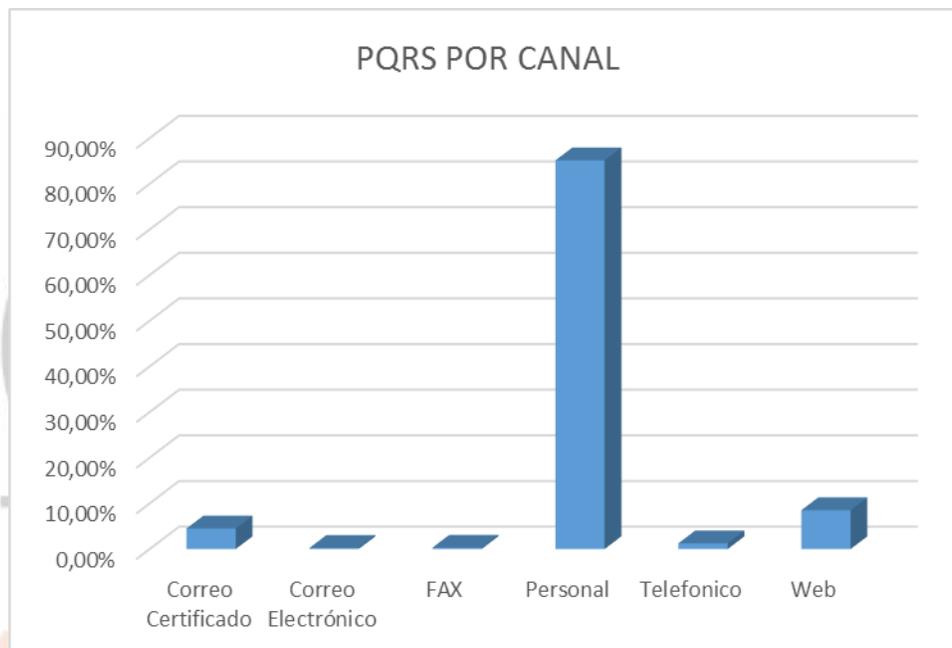
TIPO DE REQUERIMIENTO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
CONSULTA	0	3	1	1	3	2	1
FELICITACIONES	0	0	0	0	1	0	0
INVITACIÓN	7	6	15	9	15	16	7
QUEJA O RECLAMO	2	2	1	5	3	8	2
SUGERENCIA	0	1	0	0	0	0	0
TRAMITE	707	663	707	712	800	624	601
<b>TOTAL</b>	<b>716</b>	<b>675</b>	<b>724</b>	<b>727</b>	<b>822</b>	<b>650</b>	<b>611</b>

TIPO DE REQUERIMIENTO	PQR	VARIACION PORCENTUAL
Consulta	11	0,22%
Felicitaciones	1	0,02%
Invitación	75	1,52%
Queja o Reclamo	26	0,53%
Sugerencia	1	0,02%
Tramite	4811	97,69%
<b>Total general</b>	<b>4925</b>	<b>100,00%</b>



### PQRS POR CANAL

CANAL	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCTUB	NOV	DIC	TOTAL	VARIACION %
PERSONAL	623	596	625	619	690	545	496	4194	85,16%
WEB	49	41	54	67	70	60	78	419	8,51%
FAX	1	7	3	0	0	3	1	15	0,30%
TELEFONICO	9	5	8	11	14	11	4	62	1,26%
CORREO ELECTRONICO	3	2	1	2	1	2	2	13	0,26%
CORREO CERTIFICADO	31	24	33	28	47	29	30	222	4,51%
<b>TOTAL</b>	<b>716</b>	<b>675</b>	<b>724</b>	<b>727</b>	<b>822</b>	<b>650</b>	<b>611</b>	<b>4925</b>	<b>100,00%</b>



### CONCLUSIONES

La Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena cuenta con un canal virtual en su página web para la Atención al Ciudadano y la recepción de las diferentes PQRS; al igual que un punto de admisión en el que los Ciudadanos radican los diferentes requerimientos que se allegan a la Entidad y emite un respectivo código de barra que ayuda a ejercer cierto control de las diferente PQRS.

De igual forma es necesario manifestar que a pesar de esos avances aún se mantiene la debilidad en la no creación de una Oficina de Atención al Ciudadano donde se maneje un software especializado el cual centralice tanto las PQRS virtuales como las físicas que radiquen los Ciudadanos a las diferentes secretarías y oficinas de la entidad que ayuden a mejorar a la gestión y un mayor seguimiento.

*Yuris Paulina Fernández Cantillo*  
**YURIS PAULINA FERNANDEZ CANTILLO**  
 Asesor de Despacho con funciones de Control Interno

Proyectó: Alex Cárdenas Lora  
 Prof. De Apoyo