**ALCALDIA MUNICIPAL DE CIENAGA MAGDALENA**

**INFORME DE PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - SOLICITUDES Y SUGERENCIAS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

**OBJETIVO:**

Vigilar que las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, recibidas durante el primer semestre del 2019 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, Articulo 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** | **UBICACIÓN** | **HORARIO DE ATENCION** |
| **Atención presencial** | 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 |
| **Atención Telefónica** | 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 |
| **Virtual** | Aplicativo página web | <http://www.cienagamagdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx>  [http://www.cienaga-magdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Servicios-de-Atencion-en-Linea.aspx](https://www.cienaga-magdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Servicios-de-Atencion-en-Linea.aspx) | El portal se encuentra activo las 24 horas. |
| **Buzón de Sugerencias** | Buzón de sugerencias | 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** |
|  |  |
| JULIO | 627 |
| AGOSTO | 553 |
| SEPTIEMBRE | 521 |
| OCTUBRE | 544 |
| NOVIEMBRE | 472 |
| DICIEMBRE | 459 |
|  |  |
| **TOTAL** | **3176** |

**PQRS POR DEPENDENCIA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **DEPENDECNCIA** | **FINALIZADO** | **FINALIZADOS A TIEMPO** | **FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO** | **A TIEMPO** | **TOTAL** | **Oportunidad de respuesta** | | **ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA** | 7 | 4 | 3 | 0 | 7 | 57% | | **ARCHIVO** | 839 | 839 | 0 | 0 | 839 | 100% | | **ATENCIÓN AL CIUDADANO** | 9 | 9 | 0 | 0 | 9 | 100% | | **BIENESTAR** | 23 | 20 | 3 | 0 | 23 | 87% | | **CALIDAD EDUCATIVA** | 149 | 79 | 50 | 20 | 149 | 61% | | **COBERTURA** | 107 | 92 | 10 | 5 | 107 | 90% | | **DESPACHO** | 222 | 214 | 8 | 0 | 222 | 96% | | **DIRECCIONES DE NUCLEO** | 3 | 2 | 0 | 1 | 3 | 100% | | **ESCALAFON** | 80 | 44 | 20 | 16 | 80 | 69% | | **GESTION ADMINISTRATIVA** | 47 | 13 | 24 | 10 | 47 | 35% | | **GESTION FINANCIERA** | 45 | 19 | 10 | 9 | 38 | 53% | | **INSPECCIÓN Y VIGILANCIA** | 61 | 51 | 5 | 5 | 61 | 91% | | **JURÍDICA** | 188 | 188 | 0 | 0 | 188 | 100% | | **NÓMINA** | 979 | 873 | 66 | 40 | 979 | 93% | | **PLANEACION** | 45 | 41 | 4 | 0 | 45 | 91% | | **PLANTA** | 93 | 93 | 0 | 0 | 93 | 100% | | **PRESTACIONES SOCIALES** | 217 | 73 | 100 | 44 | 217 | 42% | | **SERVICIOS INFORMATICO** | 43 | 32 | 6 | 5 | 43 | 84% | | **TALENTO HUMANO** | 19 | 18 | 1 | 0 | 19 | 95% | | **TOTAL ENTIDAD** | **3176** | **2704** | **310** | **155** | **3169** | **90%** | |  |  |  |  |  |  |

En el aplicativo SAC fueron radicados un total 3176 PQRS durante el primer semestre del año 2019, de los cuales se finalizaron dentro del tiempo estipulado dentro de cada eje temático un total de 2704 lo que representa un 85,13 % del total de requerimientos registrados en el aplicativo SAC de la secretaria de educación municipal; mientras que el 14.87 % del total de requerimientos se finalizaron dándole respuesta por fuera del termino en el sistema.

La dependencia con mayor número de requerimientos asignados fue la dependencia del área de Nomina con 979 PQRS, seguido de la dependencia del área de Archivo con 839 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** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Total general** |
| **DENUNCIA** | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| **PETICIÓN** | 339 | 305 | 350 | 279 | 221 | 206 | 1700 |
| **QUEJA** | 0 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 16 |
| **RECLAMO** | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 6 |
| **SUGERENCIA** | 14 | 13 | 1 | 2 | 1 | 0 | 31 |
| **TRÁMITE** | 269 | 229 | 166 | 259 | 246 | 251 | 1420 |
| **Total General** | **624** | **553** | **521** | **544** | **472** | **459** | **3176** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE REQUERIMIENTO** | **PQRS** | **VARIACION PORCENTUAL** |
| **DENUNCIA** | 3 | 0,09% |
| **PETICIÓN** | 1700 | 53,53% |
| **QUEJA** | 16 | 0,50% |
| **RECLAMO** | 6 | 0,19% |
| **SUGERENCIA** | 31 | 0,98% |
| **TRÁMITE** | 1420 | 44,71% |
| **Total General** | **3176** | **100,00%** |

**PQRS POR CANAL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANAL** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **TOTAL** | **VARIACION PORCENTUAL** |
| **CORREO CERTIFICADO** | 25 | 18 | 25 | 18 | 18 | 21 | 125 | 3,94% |
| **CORREO ELECTRÓNICO** | 0 | 8 | 20 | 22 | 3 | 9 | 62 | 1,95% |
| **FAX** | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 0,16% |
| **PERSONAL** | 516 | 466 | 417 | 423 | 374 | 357 | 2553 | 80,38% |
| **TELEFONO** | 21 | 13 | 6 | 11 | 11 | 14 | 76 | 2,39% |
| **WEB** | 63 | 48 | 52 | 69 | 65 | 58 | 355 | 11,18% |
| **Total General** | **627** | **553** | **521** | **544** | **472** | **459** | **3176** | **100,00%** |

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena cuenta con un canal virtual en su página Web Institucional ( [http://www.cienaga-magdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx](https://www.cienaga-magdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx) ) para la Atención al Ciudadano y la recepción de las diferentes PQRS.

De igual manera es de anotar que existe un punto de recepción de documentación en la entrada de la Entidad, donde se efectúa la radicación con una maquina productora y lectora de sticker con códigos de barra que identifica al remitente y destinatario de la solicitud.

Finalmente es necesario recomendar nuevamente que se busquen los mecanismos para la creación de la Oficina de Atención al Ciudadano con su respectivo recurso Tecnológico (software especializado) y Humano para centralizar la Totalidad de PQRS de sus diferentes Dependencias tanto físicas como virtuales; puesto que hasta el momento solo la Secretaria de Educación cuenta con un SAC que reúne todas las condiciones para su debido funcionamiento y control.

Nota: este informe no se debe de tener en cuenta como queja o llamado de atención, es solo para adoptarse como compromiso del cumplimiento de los diferentes procesos a futuro de la institución, en concordancia a los lineamientos establecidos por los órganos de control.

Lo anterior es para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**YURIS PAULINA FERNANDEZ CANTILLO**

**A.D con funciones de control interno**

C.Co: Luis Alberto Tete Samper – Alcalde

Adalberto López Correa – Secretario Administrativo