



ALCALDIA MUNICIPAL CIENAGA MAGDALENA

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS (PQRS)- PRIMER SEMESTRE 2017

OBJETIVO:

Vigilar que las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, recibidas durante el primer semestre del año 2017 se tramitaran 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.

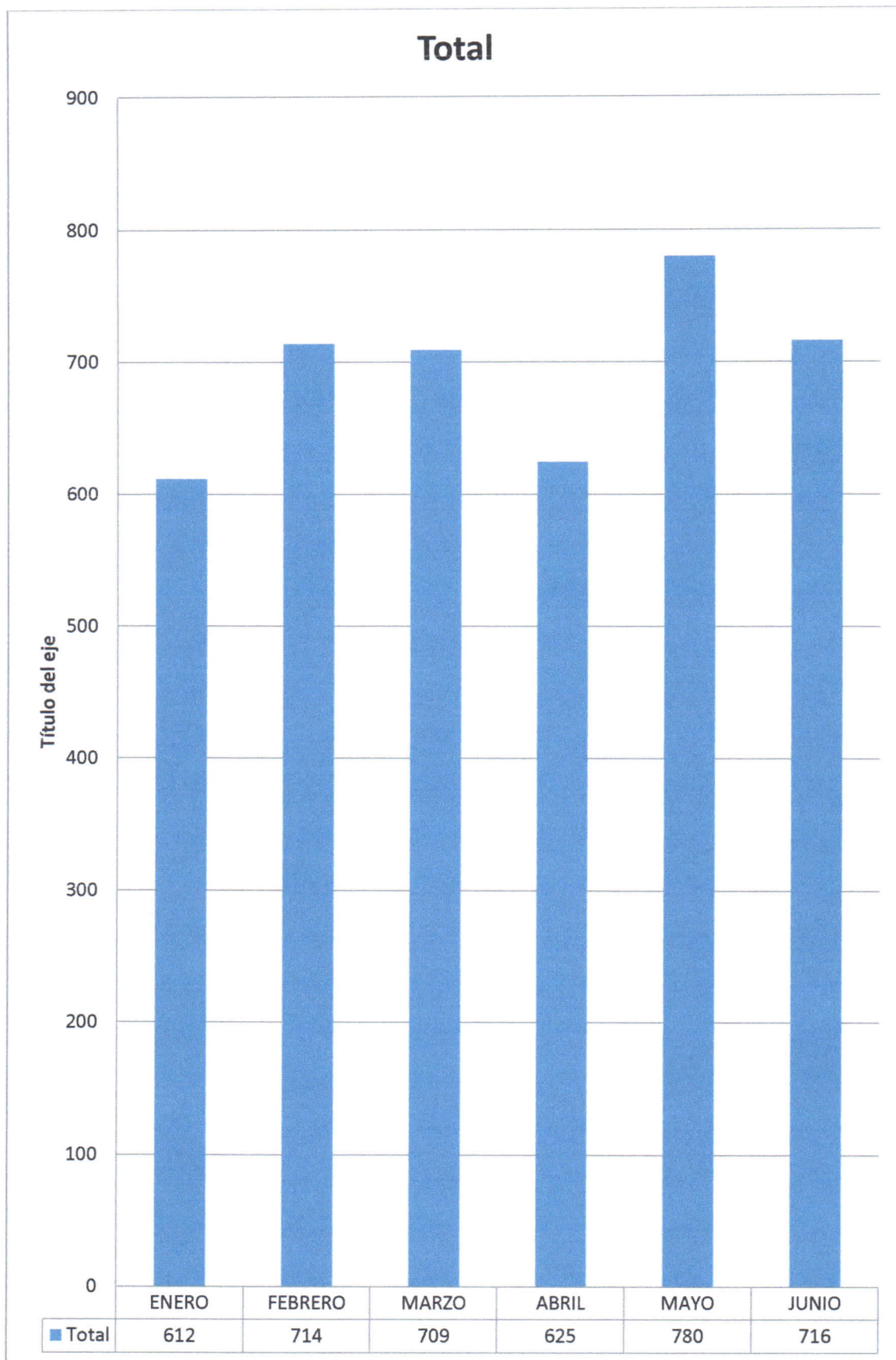
CANALES DE ATENCIÓN

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
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	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 DE REQUERIMIENTOS RADICADOS

MES	No. PQRS
ENERO	612
FEBRERO	714
MARZO	709
ABRIL	625
MAYO	780
JUNIO	716
TOTAL	4156



DEPENDENCIA	Tipo de Requerimiento	No. Req Radicados	No. Req Finalizados		No. Req	No. Req	No. Req	Oportunidad de
		(Total)	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A tiempo	Vencidos	Anulados	Respuesta
Administrativa Y Financiera	Tramite	17	16	1	0	0	0	94.12%
	Total	17	16	1	0	0	0	94.12%
Archivo	Tramite	993	987	2	0	0	4	99.80%
	Total	993	987	2	0	0	4	99.80%
Atención Al Ciudadano	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Felicitaciones	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	4	4	0	0	0	0	100.00%
	Total	8	8	0	0	0	0	100.00%
Bienestar	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	93	81	11	0	0	1	88.04%
	Total	94	82	11	0	0	1	94.02%
Calidad Educativa	Invitación	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Tramite	95	55	26	13	0	1	67.90%
	Total	96	55	27	13	0	1	33.95%
Cobertura	Invitación	7	5	2	0	0	0	71.43%
	Queja o Reclamo	3	3	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	110	96	14	0	0	0	87.27%
	Total	120	104	16	0	0	0	86.23%
Despacho	Consulta	1	0	0	0	0	1	
	Invitación	44	44	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	168	156	12	0	0	0	92.86%
	Total	214	201	12	0	0	1	97.62%
Direcciones De Núcleo	Tramite	3	2	1	0	0	0	66.67%
	Total	3	2	1	0	0	0	66.67%
EscalaFón	Tramite	63	52	10	0	0	1	83.87%
	Total	63	52	10	0	0	1	83.87%
Gestión Administrativa	Invitación	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Tramite	90	68	22	0	0	0	75.56%
	Total	91	68	23	0	0	0	37.78%
Gestión Financiera	Tramite	58	34	24	0	0	0	58.62%
	Total	58	34	24	0	0	0	58.62%
Inspección Y Vigilancia	Queja o Reclamo	11	10	1	0	0	0	90.91%
	Tramite	133	107	26	0	0	0	80.45%
	Total	144	117	27	0	0	0	85.68%
Jurídica	Tramite	252	189	46	17	0	0	80.43%
	Total	252	189	46	17	0	0	80.43%
Nómina	Consulta	3	1	1	0	0	1	50.00%

	Queja o Reclamo	3	1	2	0	0	0	33.33%
	Sugerencia	2	1	1	0	0	0	50.00%
	Tramite	840	665	172	0	0	3	79.45%
	Total	848	668	176	0	0	4	53.20%
Planeación	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	32	29	3	0	0	0	90.63%
	Total	33	30	3	0	0	0	95.31%
Planta	Tramite	108	102	5	0	0	1	95.33%
	Total	108	102	5	0	0	1	95.33%
Prestaciones Sociales	Tramite	263	196	59	6	0	2	76.86%
	Total	263	196	59	6	0	2	76.86%
Recursos Humanos	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Tramite	555	462	89	0	0	4	83.85%
	Total	557	463	90	0	0	4	61.28%
Servicios Informático	Sugerencia	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	193	187	6	0	0	0	96.89%
	Total	194	188	6	0	0	0	98.45%
Tota Entidad:		4156	3562	539	36	0	19	78.91%

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA

En el aplicativo SAC fueron radicados un total **4156 PQRS** durante el primer semestre del año 2017, de los cuales se finalizaron dentro del tiempo estipulado dentro de cada eje temático un total de **3562** lo que representa un **85.70%** del total de requerimientos registrados en el aplicativo SAC de la secretaria de Educación Municipal, el restante lo que representa alrededor de un **13.8%** de los PQRS se finalizaron dándole respuesta pero después de su fecha de vencimiento en el sistema y el saldo restante para complementar el **100%** fueron **19 PQRS** que fueron anulados por motivos de duplicidad a la hora de radicarlos representado en un **0.45%**.

La dependencia con mayor número de requerimientos asignados fue la dependencia del área de Archivo con **993 PQRS**, seguido de la dependencia del área de Nomina con **848 PQRS**, analizando dicha información podemos concluir que entre estas dos dependencia son donde se radicaron el mayor número de peticiones al interior de la Secretaria representando un total de **23,89%** y **20,40%** respectivamente del total de **PQRS** radicados en la plataforma del aplicativo de Atención al Ciudadano.

TIPOS DE REQUERIMIENTO RADICADOS

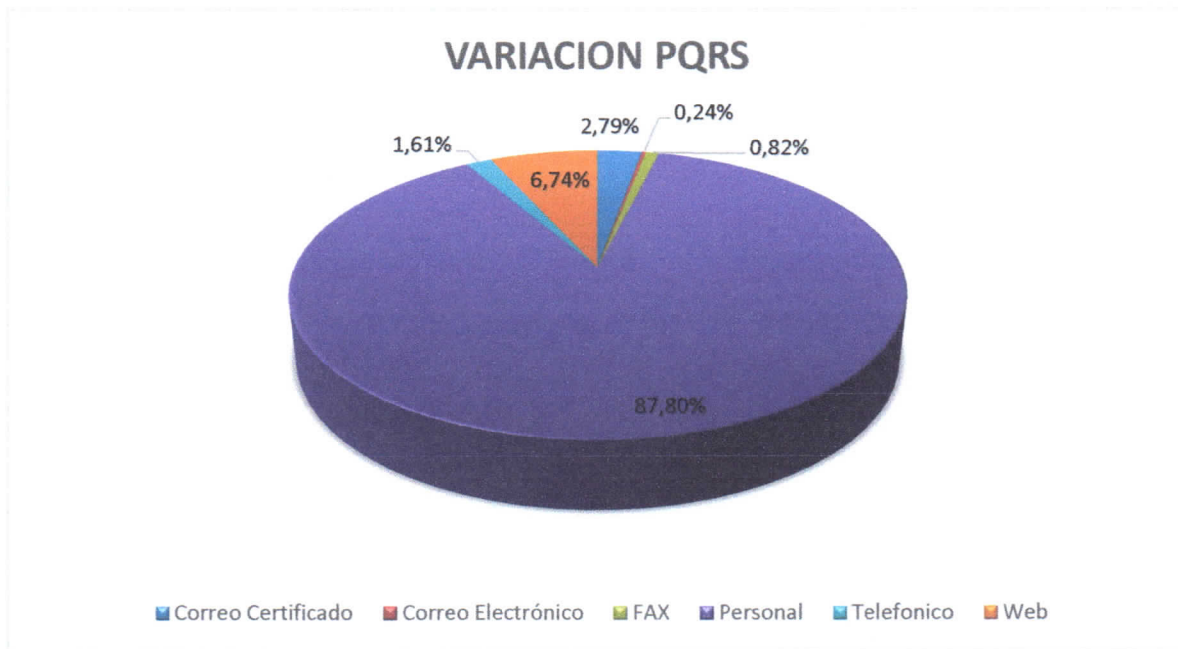
TIPO DE REQUERIMIENTOS	PQRS	VARIACION PORCENTUAL
Consulta	5	0,12%
Felicitaciones	1	0,02%
Sugerencia	4	0,10%

Trámite	4070	97,93%
Queja o Reclamo	19	0,46%
Invitación	57	1,37%
Total	4156	100%

En el recuadro anterior se observa, Los datos de los tipos de requerimientos, donde los requerimientos de tramites representan **97.93 %** de los requerimientos que ingresan.

REQUERIMIENTOS POR TIPOS DE CANAL

Tipo de canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	PORCENTAJE
Correo Certificado	23	12	21	10	19	31	116	2,79%
Correo Electrónico	0	1	0	3	3	3	10	0,24%
fax	1	3	4	10	15	1	34	0,44%
Personal	548	649	611	549	669	623	3649	87,80%
Telefónico	9	12	17	9	11	9	67	1,61%
Web	31	37	56	44	63	49	280	6,74%
Total general	612	714	709	625	780	716	4156	100,00%



CANAL	PQRS	VARIACION
Correo certificado	116	2,79%
Correo electrónico	10	0,24%
Fax	34	0,82%
Personal	3649	87,80%
Telefónico	67	1,61%
Web	280	6,74%
Total general	4156	100,00%



En el recuadro anterior se observa, que el canal personal es el medio más utilizado para radicar las PQRS en la SEM representado **87.80%**, sin embargo, se puede observar que disminuyó la cantidad de requerimientos vía web con respecto al semestre pasado, con un total de **280** PQRS que representa un **6,74%** de los PQRS que ingresan.

CONCLUSIONES

La Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena, ha mostrado interés en mejorar la atención al ciudadano, siendo una muestra de ello, la adecuación de un espacio como ventanilla única; donde se recibe en medio físico todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias interpuestas por la ciudadanía en general y demás entidades. Para ello contrato con la empresa de correspondencia ENVIA un servicio, en el que a través de un software (Sistema de Administración de Mensajería) y un lector radiador de documentos se expiden stickers con código de barras de los diferentes documentos de entrada para facilitar su manejo. En concordancia con lo anterior se puede sugerir una adecuación del software mencionado para que este, además se registrar e indicar a donde fue dirigido la documentación por competencia de igual manera indique o genera las alertas cuando esté por vencer el termino de respuesta. De igual forma debería adecuarse o configurarse para que al igual del SAC de la Secretaria de Educación, este consolidará las PQRS Físicas como las que llegan de manera virtual.



Atentamente,



JOAQUIN REVOLLO BILBAO

Asesor de Despacho con Funciones de Control Interno.