

**ALCALDIA MUNICIPAL DE CIENAGA MAGDALENA**  
**INFORME DE PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS -**  
**SOLICITUDES Y SUGERENCIAS – PRIMER SEMESTRE DE 2018**

**OBJETIVO:**

Vigilar que las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, recibidas durante el primer semestre del 2018 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
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

<b>Virtual</b>	Aplicativo web	página	<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.cienagamagdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Servicios-de-Atencion-en-Linea.aspx">http://www.cienagamagdalena.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
<b>Enero</b>	626
<b>Febrero</b>	795
<b>Marzo</b>	642
<b>Abril</b>	684
<b>Mayo</b>	731
<b>Junio</b>	671
<b>TOTAL</b>	<b>4149</b>



## PQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	Tipo de Requerimiento	No. Req. Radicados	No. Req. Finalizados	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	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	14	12	1	1	0	0	92.31%
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>96.15%</b>
Archivo	Tramite	865	859	3	0	0	3	99.65%
	<b>Total</b>	<b>865</b>	<b>859</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>99.65%</b>
Atención Al Ciudadano	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	2	0	0	0	0	2	
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100.00%</b>
Bienestar	Tramite	68	64	4	0	0	0	94.12%
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>64</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>94.12%</b>
Calidad Educativa	Invitación	5	3	2	0	0	0	60.00%
	Tramite	90	41	40	8	0	1	50.62%
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>44</b>	<b>42</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>55.31%</b>
Cobertura	Invitación	7	7	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	2	2	0	0	0	0	50.00%
	Tramite	143	120	22	1	0	0	82.02%
	<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>129</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>83.01%</b>
Despacho	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Invitación	16	15	0	0	0	1	100.00%
	Tramite	157	151	4	0	0	2	97.42%
	<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>167</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>99.14%</b>
Direcciones De Núcleo	Tramite	8	7	1	0	0	0	87.50%
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>87.50%</b>
Escalafón	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	39	18	20	1	0	0	47.37%
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>73.68%</b>
Gestión Administrativa	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	71	40	30	1	0	0	57.14%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>41</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>78.57%</b>
Gestión Financiera	Tramite	41	4	36	1	0	0	10.00%
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10.00%</b>
Inspección Y Vigilancia	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Queja o Reclamo	2	0	1	1	0	0	0.00%
	Tramite	260	203	52	4	0	1	79.61%

	Total	263	204	53	5	0	1	59.87%
Jurídica	Queja o Reclamo	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	212	143	61	6	0	2	70.10%
	Total	213	144	61	6	0	2	85.05%
Nómina	Consulta	3	1	2	0	0	0	33.33%
	Queja o Reclamo	4	2	2	0	0	0	50.00%
	Sugerencia	1	0	1	0	0	0	0.00%
	Tramite	1101	863	222	14	0	2	79.54%
	Total	1109	866	227	14	0	2	40.72%
Planeación	Invitación	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	34	27	6	0	0	1	81.82%
	Total	35	28	6	0	0	1	90.91%
Planta	Tramite	153	143	10	0	0	0	93.46%
	Total	153	143	10	0	0	0	93.46%
Prestaciones Sociales	Consulta	1	1	0	0	0	0	100.00%
	Sugerencia	3	2	1	0	0	0	66.67%
	Tramite	286	224	53	7	0	2	80.87%
	Total	290	227	54	7	0	2	82.51%
Recursos Humanos	Consulta	2	1	1	0	0	0	50.00%
	Queja o Reclamo	2	2	0	0	0	0	100.00%
	Tramite	346	315	27	1	0	3	92.11%
	Total	350	318	28	1	0	3	80.70%
Servicios Informático	Tramite	203	198	5	0	0	0	97.54%
	Total	203	198	5	0	0	0	97.54%
<b>Tota Entidad:</b>		<b>4149</b>	<b>3476</b>	<b>607</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>79.99%</b>

En el aplicativo SAC fueron radicados un total 4149 PQRS durante el primer semestre del año 2018, de los cuales se finalizaron dentro del tiempo estipulado dentro de cada eje temático un total de 3476 lo que representa un 83.77 % del total de requerimientos registrados en el aplicativo SAC de la secretaria de educación municipal; mientras que el 14.66 % del total de requerimientos se finalizaron dándole respuesta por fuera del termino en el sistema.

Por otra parte se anularon 20 PQRS que representan el 0.4820 % del total de requerimientos.

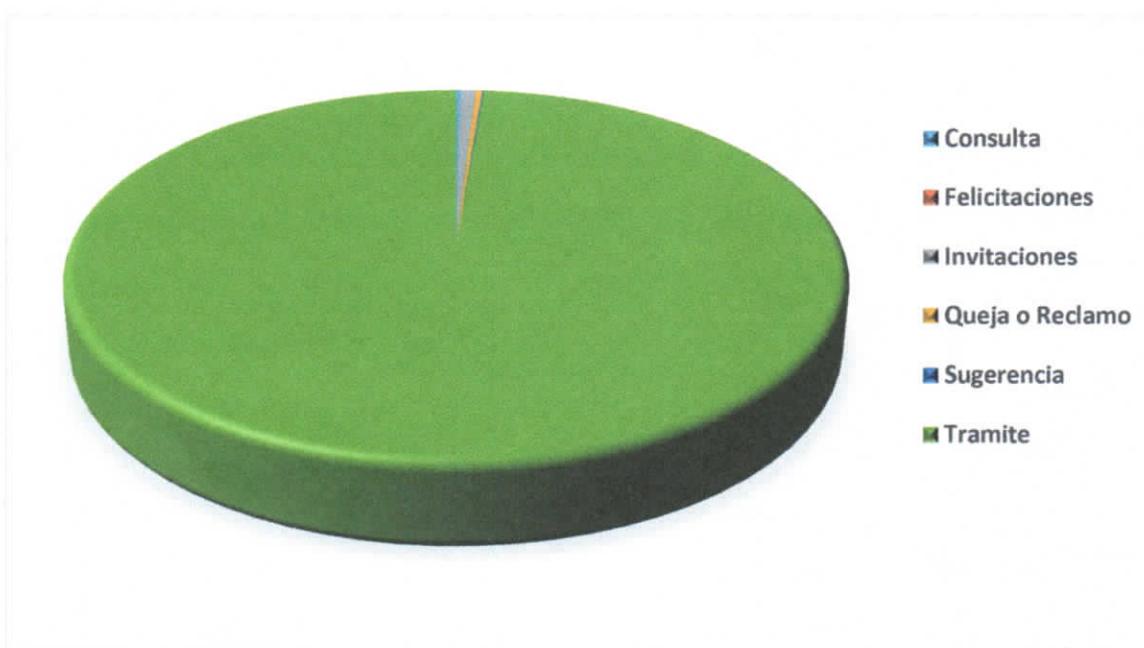
La dependencia con mayor número de requerimientos asignados fue la dependencia del área de Nomina con 1109 PQRS, seguido de la dependencia del área de Archivo con 865 PQRS, analizando dicha información podemos concluir

que estas dos dependencias son donde se radicaron el mayor número de solicitudes.

### TIPOS DE REQUERIMIENTOS RADICADOS

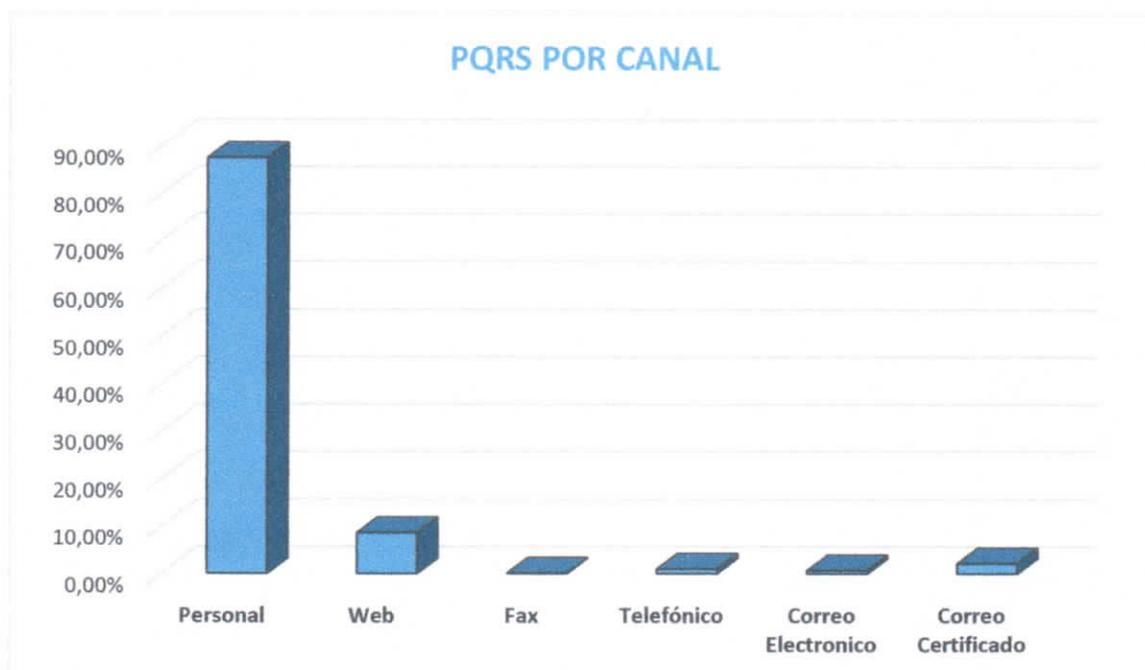
TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
CONSULTA	2	2	2	0	1	1
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0
INVITACIÓN	2	0	0	10	12	8
QUEJA O RECLAMO	0	5	1	2	1	3
SUGERENCIA	0	3	1	0	0	0
TRAMITE	622	785	638	672	717	659
<b>TOTAL</b>	<b>626</b>	<b>795</b>	<b>642</b>	<b>684</b>	<b>731</b>	<b>671</b>

TIPO DE REQUERIMIENTO	PQR	VARIACION PORCENTUAL
Consulta	8	0,19%
Felicitaciones	0	0,0%
Invitación	32	0,77%
Queja o Reclamo	12	0,28%
Sugerencia	4	0,09%
Tramite	4093	98,65%
<b>Total general</b>	<b>4149</b>	<b>100,00%</b>



### PQRS POR CANAL

CANAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	VARIACION %
PERSONAL	589	723	553	588	618	559	3630	87,49%
WEB	30	63	72	62	65	66	358	8,62%
FAX	2	1	1	0	0	0	4	0,09%
TELEFONICO	0	0	3	7	12	19	41	0,98%
CORREO ELECTRONICO	0	4	3	9	7	4	27	0,65%
CORREO CERTIFICADO	5	4	10	18	29	23	89	2,14%
<b>TOTAL</b>	<b>626</b>	<b>795</b>	<b>642</b>	<b>684</b>	<b>731</b>	<b>671</b>	<b>4149</b>	<b>100,00%</b>



## 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> ) 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 debe tomarse 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 FERNÁNDEZ CANTILLO**  
**A.D. con Funciones de Control Interno**

C.Co: Edgardo de Jesús Pérez Díaz - Alcalde

Dany Daniel Fandiño Serpa - Secretario Administrativo