

ALCALDIA MUNICIPAL DE CIENAGA MAGDALENA
INFORME DE PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS -
SOLICITUDES Y SUGERENCIAS – PRIMER 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, 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

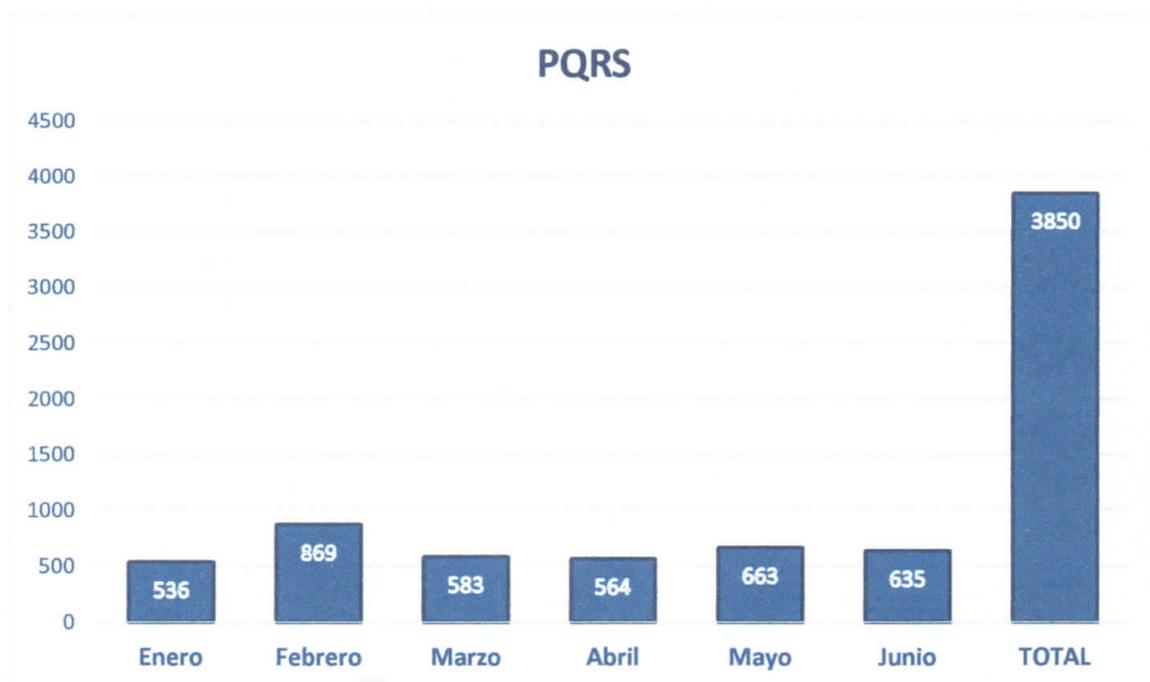
La Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena pone a disposición de la Ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios o información de la entidad:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
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 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 TOTAL DE PQRS RADICADAS

MES	PQRS
ENERO	536
FEBRERO	869
MARZO	583
ABRIL	564
MAYO	663
JUNIO	635
TOTAL	3850





PQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	FINALIZADO	FINALIZADOS A TIEMPO	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO	A TIEMPO	TOTAL	Oportunidad de respuesta
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	9	0	1	10	100,00%
ARCHIVO	785	785	13	12	810	98,37%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	24	24	1	0	25	96,00%
BIENESTAR	58	53	4	3	60	92,98%
CALIDAD EDUCATIVA	77	49	35	5	89	58,33%
COBERTURA	132	116	18	3	137	86,57%
DESPACHO	131	130	7	8	145	94,89%
DIRECCIONES DE NUCLEO	1	1	0	0	1	100,00%
ESCALAFON	55	52	6	2	60	89,66%
GESTION ADMINISTRATIVA	43	24	20	0	44	54,55%
GESTION FINANCIERA	57	35	25	0	60	58,33%
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	131	123	8	5	136	93,89%
JURÍDICA	200	188	17	13	218	91,71%
NÓMINA	970	838	140	100	1078	85,69%
PLANEACION	48	42	6	2	50	87,50%
PLANTA	177	177	0	7	184	100,00%
PRESTACIONES SOCIALES	212	90	122	192	404	42,45%
SERVICIOS INFORMÁTICO	190	179	14	0	193	92,75%
TALENTO HUMANO	146	144	2	0	146	98,63%
TOTAL ENTIDAD	3446	3059	438	353	3850	87,47%



En el aplicativo SAC fueron radicados un total 3850 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 3059 lo que representa un 79,46 % del total de requerimientos registrados en el aplicativo SAC de la secretaria de educación municipal; mientras que el 11.38 % 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 1078 PQRS, seguido de la dependencia del área de Archivo con 810 PQRS, analizando dicha información podemos concluir que estas dos dependencia son donde se radicaron el mayor número de solicitudes.

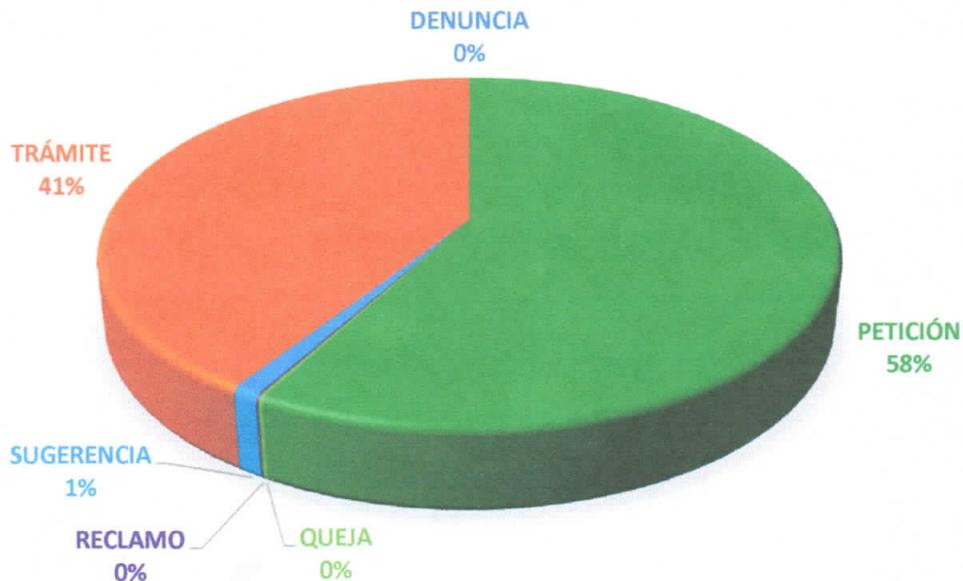
TIPOS DE REQUERIMIENTOS RADICADOS

TIPO DE REQUERIMIENTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
DENUNCIA	0	0	0	1	0	0	1
PETICIÓN	441	655	386	385	311	51	2229
QUEJA	2	2	1	0	0	2	7
RECLAMO	2	0	0	0	0	0	4
SUGERENCIA	1	3	2	5	10	18	39
TRÁMITE	90	209	194	173	340	565	1571
Total General	536	869	583	563	663	636	3850

TIPO DE REQUERIMIENTO	PQRS	VARIACION PORCENTUAL
DENUNCIA	1	0,03%
PETICIÓN	2229	57,90%
QUEJA	7	0,18%
RECLAMO	4	0,10%
SUGERENCIA	39	1,01%
TRÁMITE	1571	40,81%
Total General	3850	100,00%

Handwritten signature

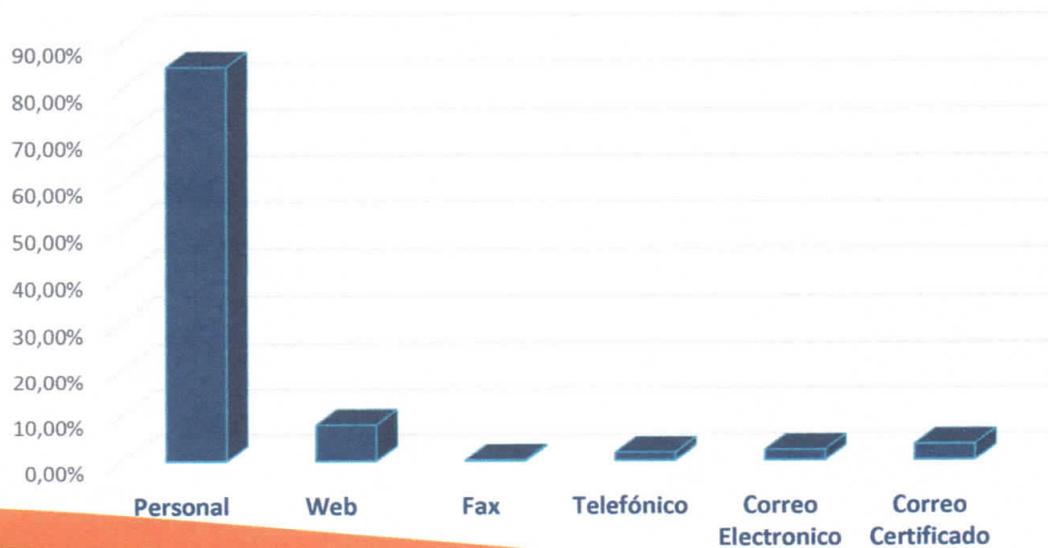
VARIACION PORCENTUAL



PQRS POR CANAL

CANAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	VARIACION PORCENTUAL
CORREO CERTIFICADO	22	26	17	24	29	14	132	3,43%
CORREO ELECTRÓNICO	27	9	3	15	22	10	86	2,23%
FAX	0	0	3	0	1	2	6	0,16%
PERSONAL	419	777	519	463	541	538	3257	84,60%
TELEFONO	19	15	4	7	15	6	66	1,71%
WEB	49	42	37	55	55	65	303	7,87%
Total General	536	869	583	564	663	635	3850	100,00%

PQRS POR CANAL




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 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: Edgardo de Jesús Pérez Díaz – Alcalde

Dany Daniel Fandiño Serpa – Secretario Administrativo