

## ALCALDIA MUNICIPAL DE CIENAGA MAGDALENA

### INFORME DE PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - SOLICITUDES Y SUGERENCIAS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

#### OBJETIVO:

Vigilar que las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, recibidas durante el segundo semestre del 2021 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 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	Actualmente No Cuenta Con Líneas Telefónicas	
<b>Virtual</b>	Correo Electrónico	<a href="mailto:contactenos@ciénaga-magdalena.gov.co">contactenos@ciénaga-magdalena.gov.co</a>	Días hábiles de Lunes a Viernes de 8 AM a 12 PM y 2 PM a 6 PM
	Aplicativo web	<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 12AM y 2PM a 6PM



## NUMERO TOTAL DE PQRS RADICADAS

MES	PQRS
JULIO	577
AGOSTO	548
SEPTIEMBRE	572
OCTUBRE	512
NOVIEMBRE	646
DICIEMBRE	356
<b>TOTAL</b>	<b>3211</b>



## NUMERO TOTAL DE PQRS RADICADAS

Dependencia/ Atributo evaluado	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado del año
<b>Secretaría de Educación</b>							
PQRSD recibidas	657	869	669	556	439	461	<b>3651</b>
PQRSD atendidas	657	869	669	554	432	301	<b>3482</b>
% PQRSD atendidas	100%	100%	100%	100%	98%	65%	<b>95%</b>
PQRSD atendidas oportunamente	589	764	620	505	390	301	<b>3169</b>
% PQRSD atendidas oportunamente	90%	88%	93%	91%	90%	100%	<b>91%</b>
Evaluación de la atención de las PQRSD	4,6	3,7	4,5	4,7	4,8	5,0	<b>4,6</b>



## PQRS POR DEPENDENCIA

AREA	FINALIZADO			PENDIENTE	TOTAL	EVAL. / OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
	FINALIZADO	TIEMPO	FUERA DE TIEMPO			
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	4	1	1	6	4,0
ARCHIVO	663	663	0	51	714	5,0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	273	272	1	0	273	5,0
BIENESTAR	2	2	0	4	6	5,0
CALIDAD EDUCATIVA	36	10	26	17	53	1,4
COBERTURA	23	14	9	6	29	3,0
DESPACHO	104	103	1	4	108	5,0
DIRECCIONES DE NUCLEO	1	0	1	0	1	0,0
ESCALAFON	49	49	0	11	60	5,0
GESTION ADMINISTRATIVA	3	1	2	6	9	1,7
GESTION FINANCIERA	36	36	0	0	36	5,0
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	43	30	13	7	50	3,5
JURÍDICA	117	91	26	13	130	3,9
NÓMINA	1092	1001	91	72	1164	4,6
PLANEACION	18	10	8	3	21	2,8
PLANTA	36	35	1	1	37	4,9
PRESTACIONES SOCIALES	166	74	92	116	282	2,2
SERVICIOS INFORMÁTICO	14	12	2	1	15	4,3
TALENTO HUMANO	180	170	10	22	202	4,7
(en blanco)	0	0	0	15	15	
<b>TOTAL</b>		<b>2.577</b>	<b>284</b>	<b>350</b>	<b>3.211</b>	<b>4,5</b>
<b>% ACUMULADO</b>		<b>80%</b>	<b>9%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>	

En el aplicativo SAC fueron radicados un total 3211 PQRS durante el primer semestre del año 2021, de los cuales se finalizaron dentro del tiempo estipulado dentro de cada eje temático un total de 2577 lo que representa un 80,25 % del total de requerimientos registrados en el aplicativo SAC de la secretaria de educación municipal; mientras que el 19.75 % del total de requerimientos se finalizaron dándole respuesta por fuera del termino en el sistema.



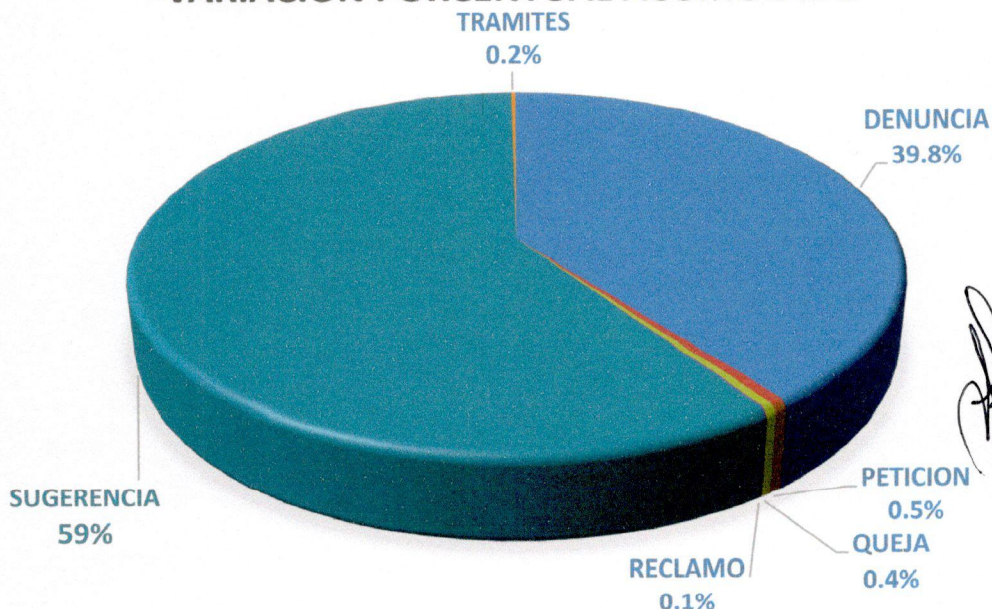
La dependencia con mayor número de requerimientos asignados fue la dependencia del área de Nómina con 1092 PQRS, seguido de la dependencia del área de Archivo con 663 PQRS, analizando dicha información podemos concluir que estas dos dependencias son donde se radicaron el mayor número de solicitudes.

### TIPOS DE REQUERIMIENTOS RADICADOS

PQRS RADICADOS								
TIPO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUMULADO	%
DENUNCIA	1	3	2	1	0	1	8	0,2%
PETICION	234	206	305	169	261	102	1277	39,8%
QUEJA	3	4	2	3	3	1	16	0,5%
RECLAMO	2	4	3	0	2	1	12	0,4%
SUGERENCIA	0	0	0	2	0	0	2	0,1%
TRAMITES	337	331	260	337	380	251	1896	59,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>557</b>	<b>548</b>	<b>572</b>	<b>512</b>	<b>646</b>	<b>356</b>	<b>3651</b>	<b>100%</b>

VARIACION PORCENTUAL		
TIPO	ACUMULADO	%
DENUNCIA	1277	39,8%
PETICION	16	0,5%
QUEJA	12	0,4%
RECLAMO	2	0,1%
SUGERENCIA	1896	59,0%
TRAMITES	8	0,2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3211</b>	<b>100%</b>

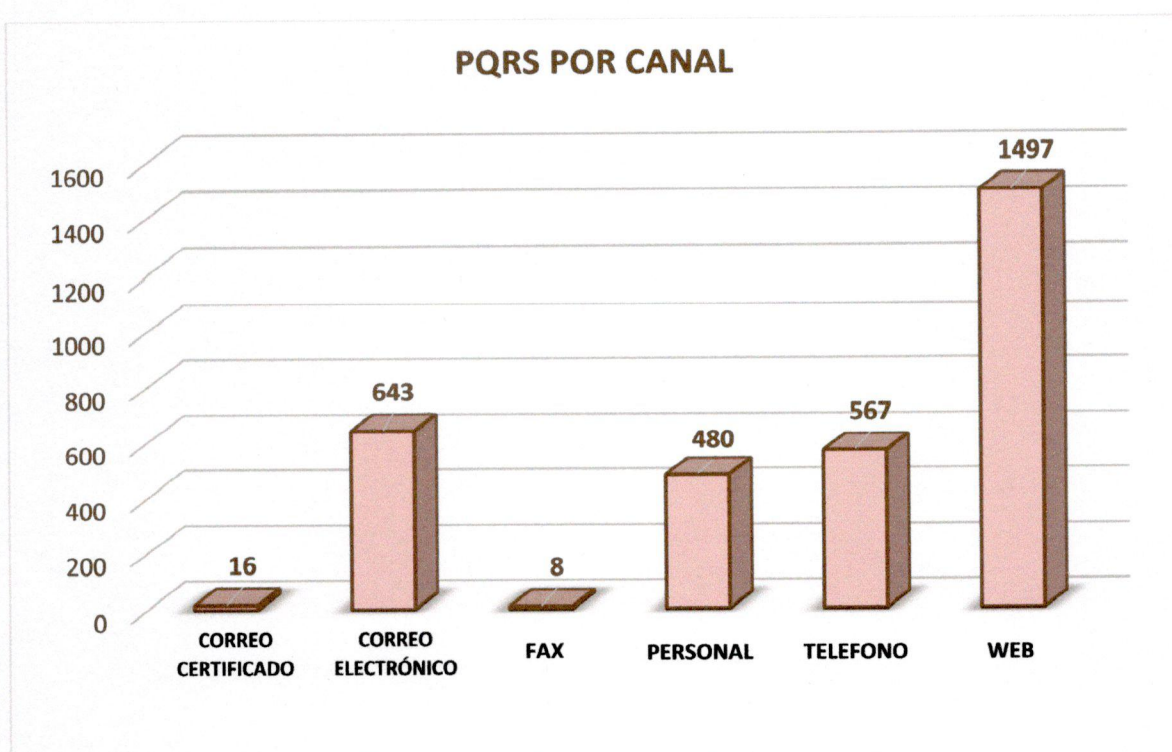
### VARIACIÓN PORCENTUAL ACUMULADO





## PQRS POR CANAL

PQRS RADICADOS							
TIPO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM.
CORREO CERTIFICADO	0	2	3	4	5	2	16
CORREO ELECTRÓNICO	147	129	107	113	118	29	643
FAX	0	0	3	2	3	0	8
PERSONAL	40	41	70	90	132	107	480
TELEFONO	92	129	114	103	70	59	567
WEB	298	247	275	200	318	159	1.497
<b>TOTAL</b>	<b>577</b>	<b>548</b>	<b>572</b>	<b>512</b>	<b>646</b>	<b>356</b>	<b>3.211</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/PQRD.aspx>) para la Atención al Ciudadano y la recepción de las diferentes PQRS.

De igual manera es de anotar que en la alcaldía municipal actualmente existe una persona contratista delegada por la secretaría administrativa encargada de recepcionar las PQRS de la ciudadanía de manera física, quien se encarga de colocar un sello de recibido; para luego remitir a cada una de las dependencias facultadas para dar respuesta; y otra persona funcionaria de planta, quien es la encargada de recibir las PQRS de manera virtual (correo electrónico). posteriormente re direccionarlas a las demás dependencias.



Por otra parte, se evidenció de manera física e indagando con algunos funcionarios de diferentes dependencias que las líneas telefónicas de la entidad no se encuentran habilitadas en este semestre.

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 y darle trazabilidad a la totalidad de PQRS (físicas y virtuales) de sus diferentes Dependencias; 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, del cual se sustenta este informe.

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  
Ana Zojaira Camargo Iguarán– Secretaria Administrativa

REVISÓ: Yuris Fernández Cantillo  
ELABORÓ: Kevin Soto Revollo