

INFORME DE ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO

“INFOME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DEL 2022”

RESPONSABLE:

HAIRLAN DAVID RODRIGUEZ ACOSTA.
Asesor de Despacho con Funciones de Control Interno.

VIGENCIA: **PRIMER SEMESTRE DEL 2022.**

FECHA DE ELABORACION: **2 de Julio de 2022**

OBJETIVO: Vigilar que las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, recibidas durante el primer semestre del 2022, se manejen de acuerdo a la normatividad vigente.

MARCO LEGAL 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

TRABAJO CAMPO / 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 A TENER EN CUENTA PARA EL DESARROLLO

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 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.

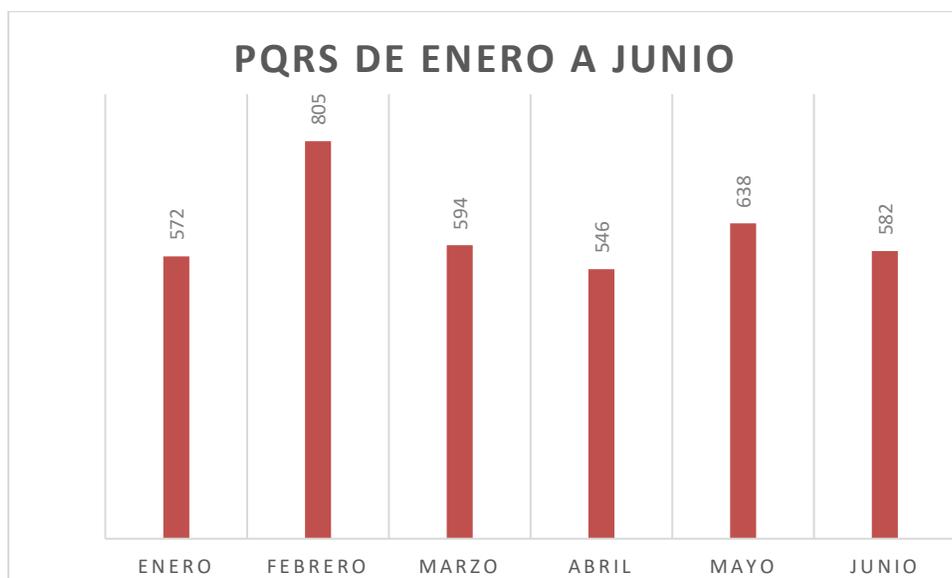
CANALES DE ATENCION

La alcaldía de Ciénaga 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 de Ciénaga Magdalena | Días Hábiles de Lunes a Viernes de 8AM a 12AM y 2PM a 6PM |
| Atención Telefonica | Línea Fija y Línea Gratuita | Actualmente no cuenta con Líneas Telefonicas | |
| Virtual | Correo Electrónico | contactenos@cienaga-magdalena.gov.co | Días Hábiles de Lunes a Viernes de 8AM a 12AM y 2PM a 6PM |
| | Aplicativo Página Web | 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 de Ciénaga Magdalena | Días Hábiles de Lunes a Viernes de 8AM a 12AM y 2PM a 6PM |

NÚMERO TOTAL DE PQRS RADICADAS 2022

| MES | PQRS DE ENERO A JUNIO |
|--------------|-----------------------|
| ENERO | 572 |
| FEBRERO | 805 |
| MARZO | 594 |
| ABRIL | 546 |
| MAYO | 638 |
| JUNIO | 582 |
| TOTAL | 3737 |



NÚMERO TOTAL DE PQRS RADICADA

| Dependencia/ Atributo evaluado | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|
| Secretaría de Educación | | | | | | |
| PQRSD recibidas | 572 | 805 | 594 | 546 | 638 | 582 |
| PQRSD atendidas | 572 | 805 | 594 | 546 | 623 | 463 |
| % PQRSD atendidas | 100% | 100% | 100% | 100% | 98% | 80% |
| PQRSD atendidas oportunamente | 495 | 679 | 518 | 482 | 554 | 442 |
| % PQRSD atendidas oportunamente | 87% | 84% | 87% | 88% | 89% | 95% |
| Evaluación de la atención de las PQRSD | 4,4 | 4,1 | 4,4 | 4,5 | 4,4 | 4,8 |

PQRS POR DEPENDENCIA

| AREA | FINALIZADO | | | PENDIENTE | TOTAL | EVAL. / OPORTUNIDAD DE RESPUESTA |
|-----------------------------|------------|--------------|-----------------|------------|--------------|----------------------------------|
| | FINALIZADO | TIEMPO | FUERA DE TIEMPO | | | |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 7 | 6 | 1 | 1 | 8 | 85,7% |
| ARCHIVO | 691 | 691 | | 11 | 702 | 100,0% |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 41 | 41 | | | 41 | 100,0% |
| BIENESTAR | 12 | 12 | | 2 | 14 | 100,0% |
| CALIDAD EDUCATIVA | 58 | 33 | 25 | 7 | 65 | 56,9% |
| COBERTURA | 55 | 50 | 5 | 2 | 57 | 90,9% |
| DESPACHO | 159 | 133 | 26 | 9 | 168 | 83,6% |
| DIRECCIONES DE NUCLEO | 8 | 5 | 3 | 2 | 10 | 62,5% |
| ESCALAFON | 66 | 56 | 10 | 7 | 73 | 84,8% |
| GESTION ADMINISTRATIVA | 11 | 3 | 8 | 1 | 12 | 27,3% |
| GESTION FINANCIERA | 43 | 43 | | | 43 | 100,0% |
| INSPECCIÓN Y VIGILANCIA | 83 | 62 | 21 | 7 | 90 | 74,7% |
| JURÍDICA | 371 | 324 | 47 | 5 | 376 | 87,3% |
| NÓMINA | 1088 | 942 | 146 | 41 | 1129 | 86,6% |
| PLANEACION | 8 | 5 | 3 | 1 | 9 | 62,5% |
| PLANTA | 161 | 161 | | 1 | 162 | 100,0% |
| PRESTACIONES SOCIALES | 158 | 39 | 119 | 31 | 189 | 24,7% |
| SERVICIOS INFORMÁTICO | 175 | 174 | 1 | | 175 | 99,4% |
| TALENTO HUMANO | 407 | 390 | 17 | 6 | 413 | 95,8% |
| (en blanco) | 0 | | | 1 | 1 | |
| TOTAL | | 3.170 | 432 | 135 | 3.737 | 4,4 |
| % ACUMULADO | | 85% | 12% | 4% | 100% | |

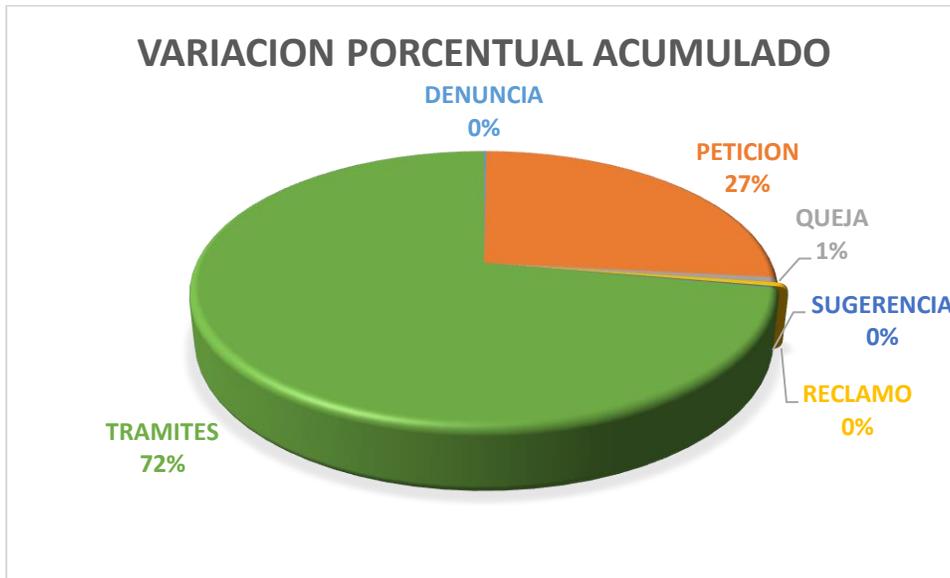
En el aplicativo SAC fueron radicados un total 3737 PQRS durante el primer semestre del año 2022, de los cuales se finalizaron dentro del tiempo estipulado dentro de cada eje temático un total de 3170 lo que representa un 84,82 % del total de requerimientos registrados en el aplicativo SAC de la secretaria de educación municipal; mientras que el 15.18 % 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 1088 PQRS, seguido de la dependencia del área de Archivo con 891 PQRS, analizando dicha información podemos concluir que estas dos dependencias son donde se radicaron el mayor número de solicitudes.

TIPOS DE REQUERIMIENTOS RADICADOS

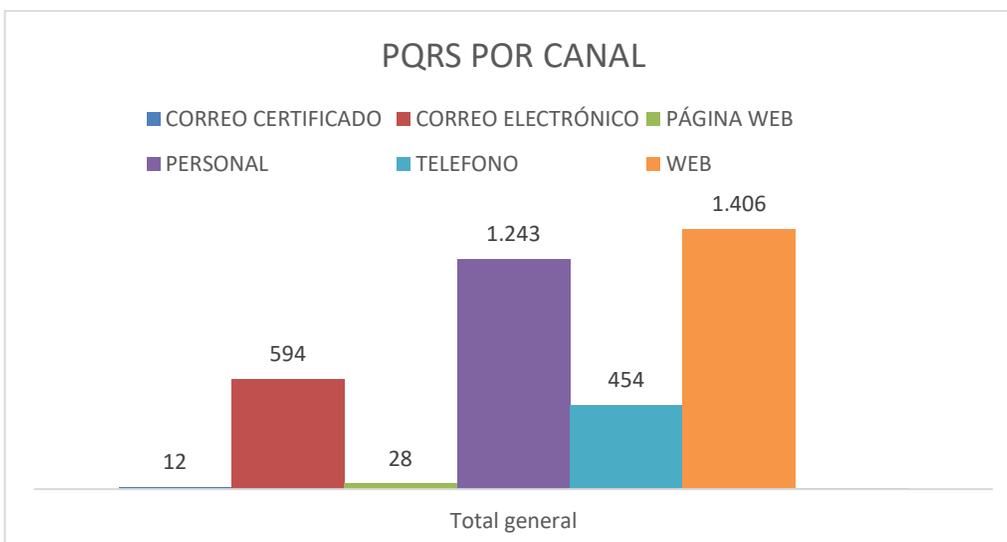
| PQRS RADICADOS 2022 | | | | | | | | |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| TIPO | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | ACUMULADO | % |
| DENUNCIA | | | 3 | 1 | 1 | | 5 | 0,1% |
| PETICION | 184 | 177 | 134 | 177 | 184 | 136 | 992 | 26,5% |
| QUEJA | 1 | 8 | 6 | 3 | 3 | 1 | 22 | 0,6% |
| RECLAMO | 3 | 2 | 5 | 6 | 1 | | 17 | 0,5% |
| SUGERENCIA | | 1 | 2 | | 1 | 1 | 5 | 0,1% |
| TRAMITES | 384 | 617 | 444 | 359 | 448 | 444 | 2696 | 72,1% |
| TOTAL GENERAL | 572 | 805 | 594 | 546 | 638 | 582 | 3737 | 100% |

| VARIACION PORCENTUAL | | |
|----------------------|-------------|-------------|
| TIPO | ACUMULADO | % |
| DENUNCIA | 5 | 0,1% |
| PETICION | 992 | 26,5% |
| QUEJA | 22 | 0,6% |
| RECLAMO | 17 | 0,5% |
| SUGERENCIA | 5 | 0,1% |
| TRAMITES | 2696 | 72,1% |
| TOTAL GENERAL | 3737 | 100% |



PQRS RADICADOS POR CANAL

| CANAL | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | Total general |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|
| CORREO CERTIFICADO | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| CORREO ELECTRÓNICO | 72 | 133 | 117 | 56 | 97 | 119 | 594 |
| PÁGINA WEB | 2 | 12 | 2 | | 12 | | 28 |
| PERSONAL | 179 | 351 | 177 | 140 | 218 | 178 | 1.243 |
| TELEFONO | 89 | 95 | 72 | 66 | 50 | 82 | 454 |
| WEB | 226 | 212 | 223 | 283 | 260 | 202 | 1.406 |
| Total general | 572 | 805 | 594 | 546 | 638 | 582 | 3.737 |



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La alcaldía municipal de Ciénaga Magdalena cuenta con un canal virtual en su página web institucional, que es: (<https://www.cienaga-magdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Servicios-de-Atencion-en-Linea.aspx>). Para la atención al ciudadano y la recepción de las diferentes PQRS.
- La Alcaldía Municipal cuenta con una persona contratista delegada por la secretaria 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. Cuenta también con otra persona funcionaria de planta encargada de recibir los PQRS de manera virtual (correo electrónico), que posteriormente los direcciona a las demás dependencias.
- Se evidencio que en la entidad no se encuentran habilitadas las líneas telefónicas.
- Se recomienda que se viabilicé la creación de la oficina de atención al ciudadano con sus respectivos recursos físicos, tecnológico (software especializado) y humano para centralizar y darle trazabilidad a la totalidad de los 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 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 el conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



HAIRLAN DAVID RODRIGUEZ ACOSTA
A.D. Con Funciones de Control Interno