

ALCALDIA MUNICIPAL DE CIENAGA MAGDALENA
INFORME DE PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS -
SOLICITUDES Y SUGERENCIAS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

OBJETIVO:

Vigilar que las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, recibidas durante el segundo semestre del 2020 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 página	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 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
JULIO	454
AGOSTO	453
SEPTIEMBRE	499
OCTUBRE	528
NOVIEMBRE	438
DICIEMBRE	426
TOTAL	2798



NUMERO TOTAL DE PQRS RADICADAS

Dependencia/ Atributo evaluado	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado del año
Secretaría de Educación							
PQRSD recibidas	454	453	499	528	438	426	2798
PQRSD atendidas	454	453	497	527	422	256	2609
% PQRSD atendidas	100%	100%	100%	100%	96%	60%	94%
PQRSD atendidas oportunamente	428	393	446	462	373	237	2339
% PQRSD atendidas oportunamente	94%	87%	90%	88%	88%	93%	91%
Evaluación de la atención de las PQRSD	21	17	12	28	18	13	18

PQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	FINALIZADOS		PENDIENTE	TOTAL	EVAL. / OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO FUERA DE TIEMPO			
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	29	2	1	32	4,7
ARCHIVO	862	0	8	870	5,0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	16	2	0	18	4,4
BIENESTAR	0	2	1	3	3,7
CALIDAD EDUCATIVA	15	35	16	66	3,3
COBERTURA	25	3	17	45	4,5
DESPACHO	39	5	4	48	4,4
DIRECCIONES DE NUCLEO	0	1	0	1	3,5
ESCALAFON	17	12	28	57	3,8
GESTION ADMINISTRATIVA	6	6	0	12	2,5
GESTION FINANCIERA	56	0	0	56	4,9
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	27	18	15	60	3,9
JURÍDICA	52	10	8	70	4,2
NÓMINA	847	40	19	906	4,8
PLANEACION	2	5	2	9	3,6
PLANTA	43	0	2	45	5,0
PRESTACIONES SOCIALES	132	73	53	258	3,9
SERVICIOS INFORMATICO	22	1	4	27	4,8
TALENTO HUMANO	149	54	12	215	3,9
TOTAL GENERAL	2339	269	190	2798	4,5

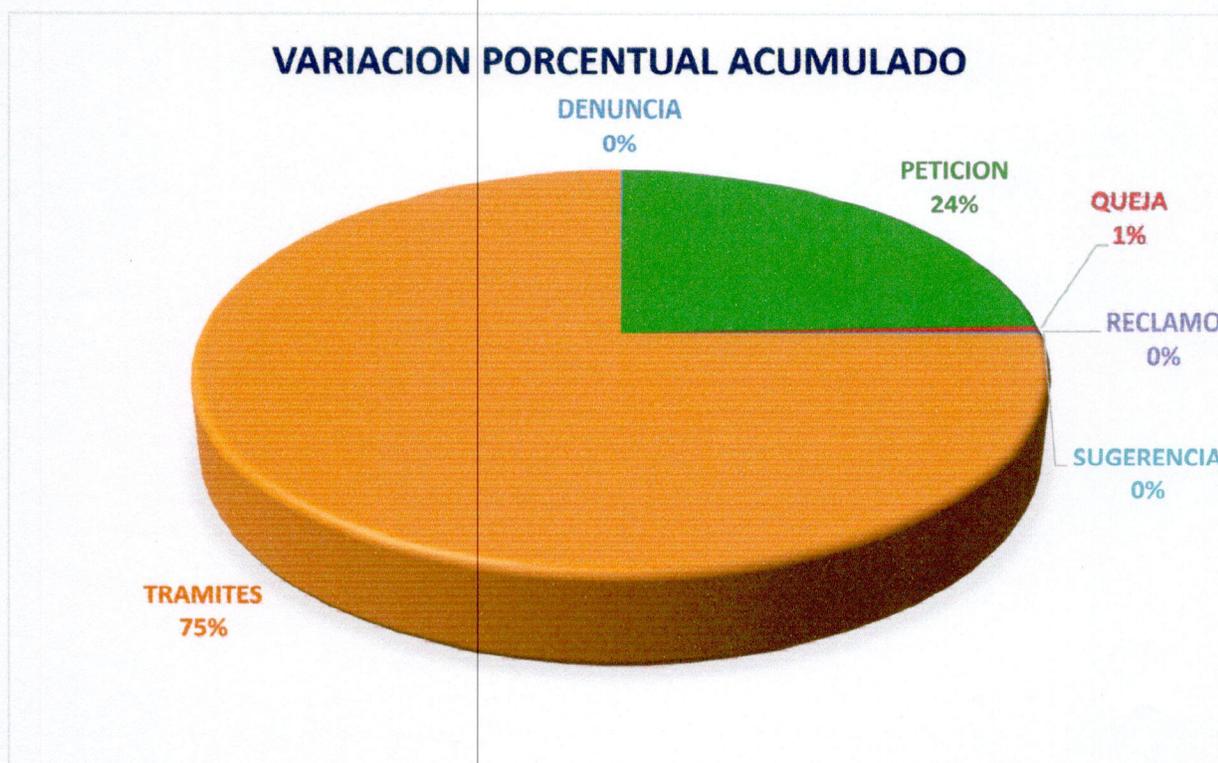
En el aplicativo SAC fueron radicados un total 2798 PQRS durante el segundo semestre del año 2020, de los cuales se finalizaron dentro del tiempo estipulado dentro de cada eje temático un total de 2339 lo que representa un 83,59 % del total de requerimientos registrados en el aplicativo SAC de la secretaria de educación municipal; mientras que el 16.41 % 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 Archivo con 862 PQRS, seguido de la dependencia del área de Nómina con 847 PQRS, analizando dicha información podemos concluir que estas dos dependencias son donde se radicaron el mayor número de solicitudes.

TIPOS DE REQUERIMIENTOS RADICADOS

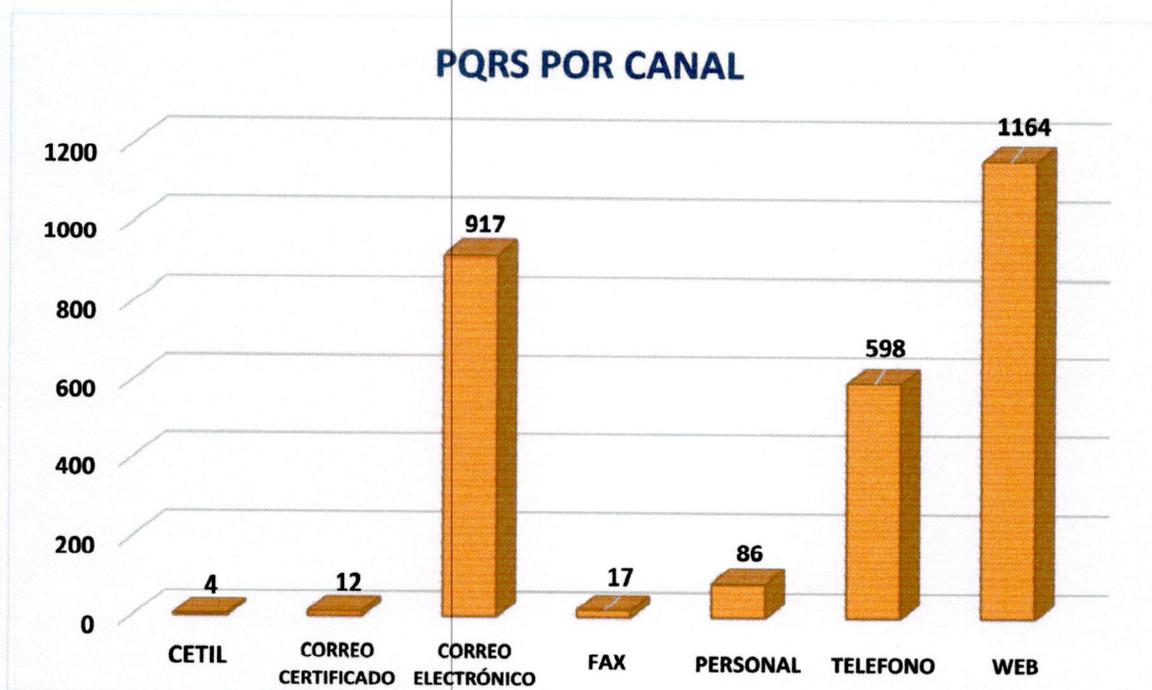
TIPO DE REQUERIMIENTO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	ACUMULADO	%
DENUNCIA	1	1	0	1	0	0	3	0%
PETICIÓN	109	142	112	139	101	74	677	24%
QUEJA	0	2	2	7	1	0	12	0%
RECLAMO	1	0	0	2	1	2	6	0%
SUGERENCIA	2	0	0	1	0	0	3	0%
TRÁMITE	341	308	385	378	335	350	2097	75%
TOTAL GENERAL	454	453	499	528	438	426	2798	100%

VARIACION PORCENTUAL		
TIPO	ACUMULADO	%
DENUNCIA	3	0%
PETICION	677	24%
QUEJA	12	0%
RECLAMO	6	0%
SUGERENCIA	3	0%
TRAMITES	2097	75%
TOTAL GENERAL	2798	100%



PQRS POR CANAL

CANAL	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
CETIL	3	0	0	0	1	0	4
CORREO CERTIFICADO	1	1	3	3	2	2	12
CORREO ELECTRÓNICO	146	188	190	143	121	129	917
FAX	3	3	2	5	4	0	17
PERSONAL	8	7	14	8	25	24	86
TELEFONO	124	88	101	101	97	87	598
WEB	169	166	189	268	188	184	1164
TOTAL GENERAL	285	453	499	528	438	426	2798



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 en la alcaldía municipal actualmente existe una persona contratista delegada por la secretaría administrativa encargada de recepcionar las PQRS de la ciudadanía, quien se encarga de colocar un sello de recibido; para luego remitir a cada una de las dependencias facultadas para dar respuesta.

[Handwritten signature]

Por otra parte, se evidenció a través de la indagación con funcionarios de las 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
Adalberto López Correa – Secretario Administrativo