



	INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena	Página: 1 de
		Código: CI-IL-03
		Versión: 01

Nombre del Informe	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2023	Fecha de Emisión	Día	Mes	Año
			01	07	2023
		Periodicidad de Presentación	Semestral		
		Periodo a Reportar	Enero – Junio		

Dirigido a:

LUIS ALBERTO TETE SAMPER
Alcalde Municipal de Ciénaga Magdalena

Responsable:

HAIRLAN DAVID RODRÍGUEZ ACOSTA
A.D. con Funciones de Control Interno

INTRODUCCIÓN
<p>Dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y Circular Externa No. 001 de 2011, se realiza el presente informe de la Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena, sobre las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias (PQRS), que fueron tramitadas por los ciudadanos y demás partes interesadas durante el periodo comprendido entre el 1º de Enero al 30 de Junio de 2023, a través de los diferentes canales de atención establecidos por nuestra entidad.</p>

OBJETIVO
<p>Realizar seguimiento, monitoreo y control al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la entidad a través de los diferentes canales oficiales de atención al servicio de la ciudadanía, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas, la desagregación temática de los ingresos, las dependencias con mayor demanda, el uso de los canales de radicación y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la alta dirección y a los responsables de los procesos que permitan el mejoramiento continuo del componente en nuestra entidad.</p>

MARCO LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> • 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 Superior del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.



INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO
Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena

Página: 1 de
Código: CI-IL-03
Versión: 01

CANALES DE ATENCION

La Alcaldía municipal de Ciénaga Magdalena cuenta con los siguientes canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias (PQRS), sobre temas de competencia 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

GLOSARIO

1. Derecho de Petición: Es un derecho fundamental que permite hacer peticiones respetuosas a las autoridades, y que comprende la prerrogativa de obtener una pronta respuesta, derecho que puede ejercerse en interés general o particular, para solicitud de información, consultas o para pedir la aclaración, modificación o reconocimiento de los derechos. El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, garantizando a su vez otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación



	INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena	Página: 1 de
		Código: CI-IL-03
		Versión: 01

política y a la libertad de expresión; el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión; la petición debe ser resuelta de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente con lo solicitado.

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.

Consulta: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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 entenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.



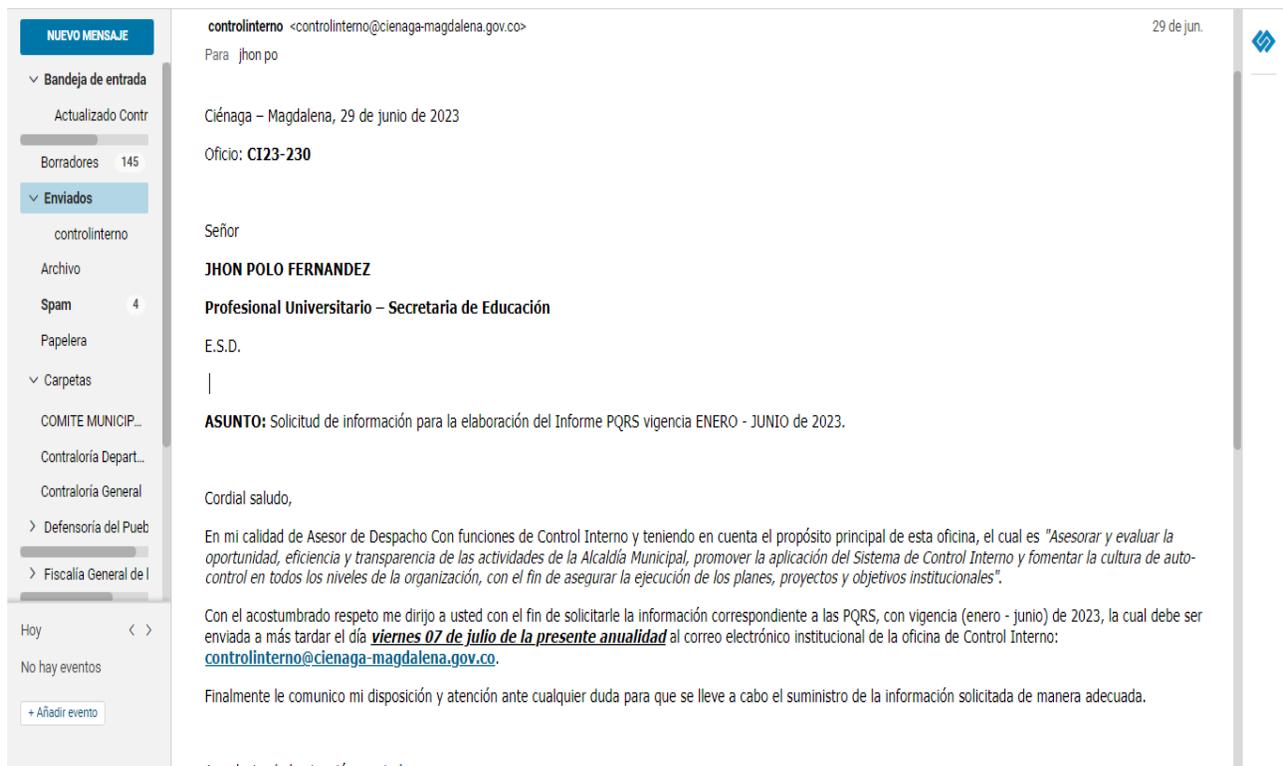
	INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena	Página: 1 de
		Código: CI-IL-03
		Versión: 01

TRABAJO DE CAMPO / METODOLOGIA

El Asesor de Despacho con funciones de Control Interno, en aras de realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias (PQRS), correspondiente al primer semestre de la presente anualidad, realizó las siguientes acciones:

1. Aplicación de técnicas de auditoria como la observación, recolección de la información y muestreo selectivo.

- Se emitió el oficio CI23-230 del 29 de junio de 2023, con destino a la Secretaria Educación de la Alcaldía de ciénaga, solicitando la información que se requiere para la elaboración del Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias (PQRS) correspondiente a la vigencia de ENERO a JUNIO de 2023.



2. Tabulación y análisis de la información.

3. Generación de resultados.

4. Conclusiones y recomendaciones.



INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO
Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena

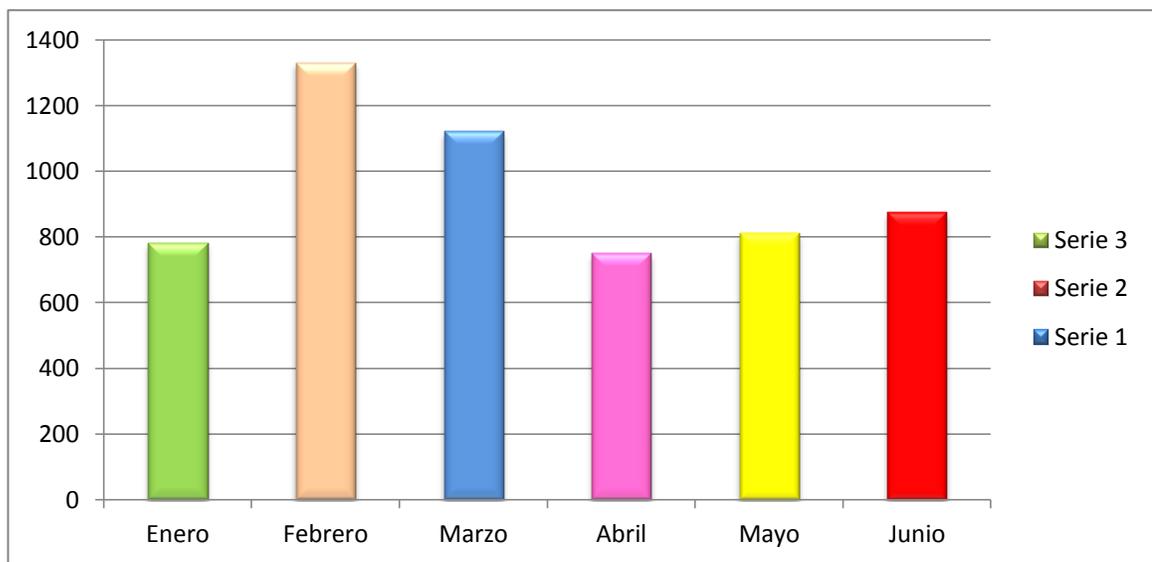
Página: 1 de
Código: CI-IL-03
Versión: 01

DESARROLLO

NUMERO TOTAL DE PQRS RADICADAS

Dependencia/Atributo evaluado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acomulado del año
PQRSD recibidas	781	1329	1121	749	811	874	5665
PQRSD atendidas	781	1329	1120	748	789	559	5326
% PQRSD atendidas	100%	100%	100%	100%	97%	60%	94%
PQRSD atendidas oportunamente	698	935	1008	680	735	522	4578
% PQRSD atendidas oportunamente	89%	70%	90%	91%	93%	93%	86%
Evaluación de la atención de las PQRSD	4,7	3,4	4,7	4,5	4,8	4,0	4,4

NUMERO TOTAL DE PQRS RADICADAS





INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO
Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena

Página: 1 de
Código: CI-IL-03
Versión: 01

DESARROLLO

PQRS POR DEPENDENCIA

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 1er SEM 2023

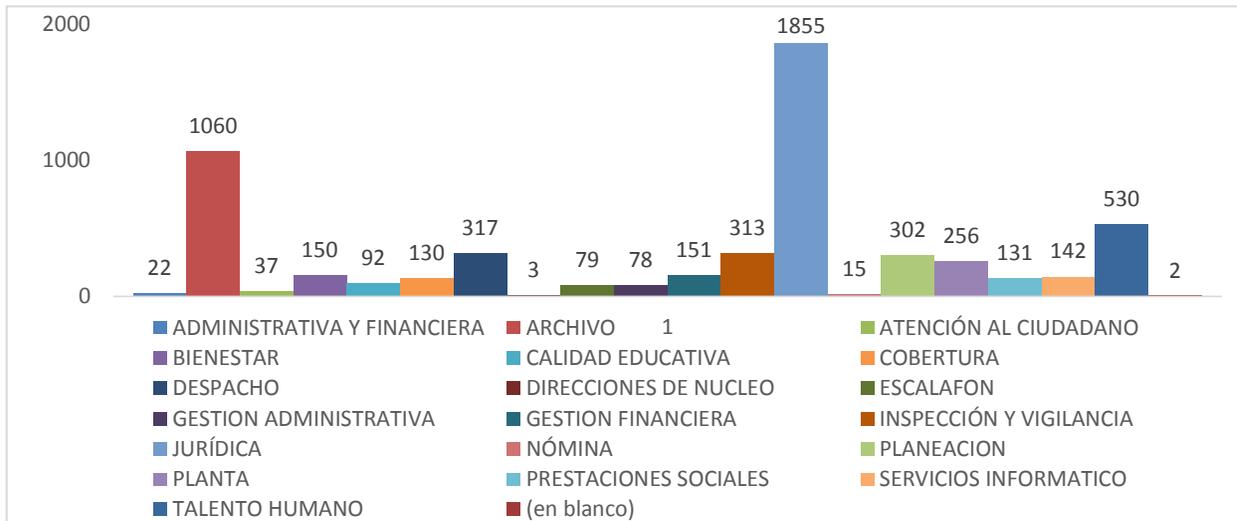
AREA	FINALIZADO			PENDIENTE	TOTAL	EVAL. / OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
	FINALIZADO	TIEMPO	FUERA DE TIEMPO			
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21	19	2	1	22	90,5%
ARCHIVO	993	642	351	67	1060	64,7%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	37	37			37	100,0%
BIENESTAR	108	105	3	42	150	97,2%
CALIDAD EDUCATIVA	90	82	8	2	92	91,1%
COBERTURA	126	119	7	4	130	94,4%
DESPACHO	276	63	213	41	317	22,8%
DIRECCIONES DE NUCLEO	3	1	2		3	33,3%
ESCALAFON	65	22	43	14	79	33,8%
GESTION ADMINISTRATIVA	78	78			78	100,0%
GESTION FINANCIERA	148	140	8	3	151	94,6%
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	309	303	6	4	313	98,1%
JURÍDICA	1751	1748	3	104	1855	99,8%
NÓMINA	14	13	1	1	15	92,9%
PLANEACION	283	277	6	19	302	97,9%
PLANTA	248	196	52	8	256	79,0%
PRESTACIONES SOCIALES	126	121	5	5	131	96,0%
SERVICIOS INFORMATICO	142	141	1		142	99,3%
TALENTO HUMANO	507	470	37	23	530	92,7%
(en blanco)	1	1		1	2	
TOTAL		4.578	748	339	5.665	4,3
% ACUMULADO		81%	13%	6%	100%	



INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO
Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena

Página: 1 de
Código: CI-IL-03
Versión: 01

DESARROLLO



TIPOS DE REQUERIMIENTOS RADICADOS

PQRS RADICADOS 1er SEM 2023

TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	ACUMULADO	%
PETICION	377	1157	873	540	627	641	4215	74,4%
QUEJA		4	14	7	7	10	42	0,7%
RECLAMO	3	3	6	3	1	11	27	0,5%
SUGERENCIA	1		2	1	1		5	0,1%
TRAMITES	400	165	224	195	174	210	1368	24,1%
DENUNCIA			2	3	1	2	8	0,1%
TOTAL GENERAL	781	1329	1121	749	811	874	5665	100%



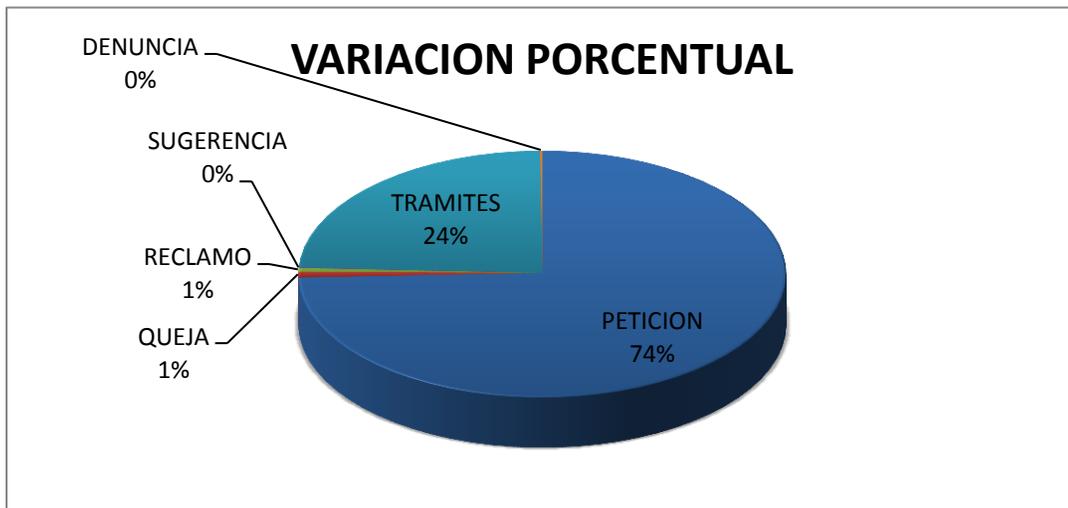
INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO
Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena

Página: 1 de
Código: CI-IL-03
Versión: 01

DESARROLLO

TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS

VARIACION PORCENTUAL		
TIPO	ACUMULADO	%
PETICION	4215	74,4%
QUEJA	42	0,7%
RECLAMO	27	0,5%
SUGERENCIA	5	0,1%
TRAMITES	1368	24,1%
DENUNCIA	8	0,1%
TOTAL GENERAL	5665	100%





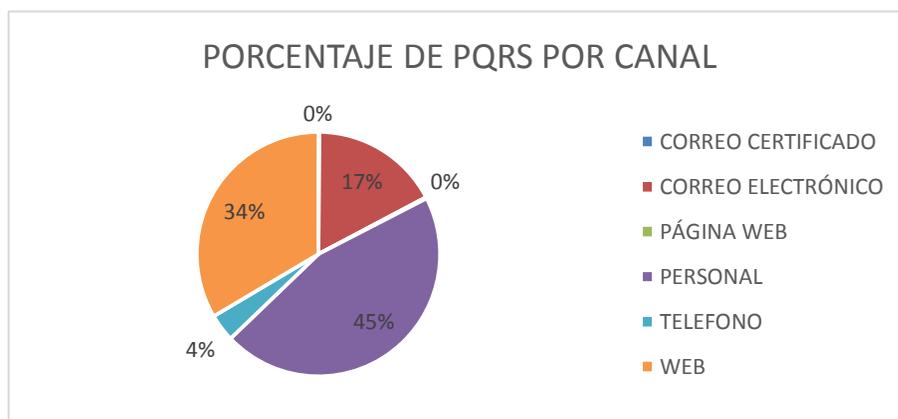
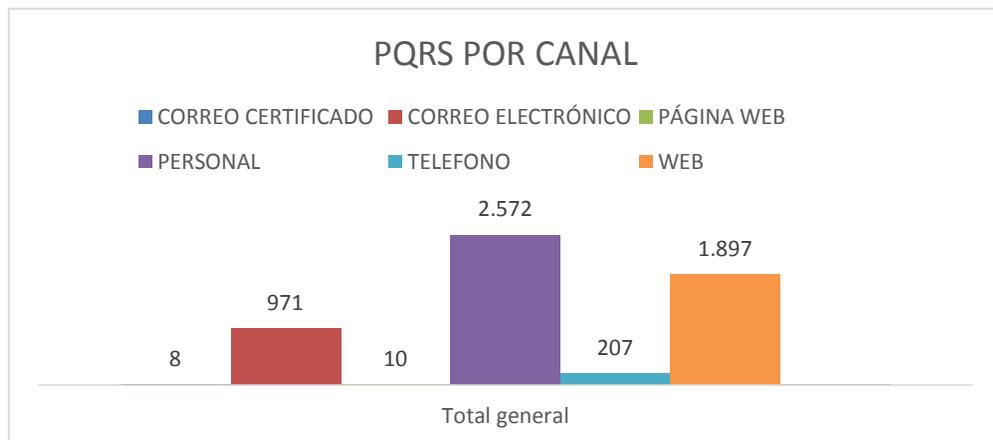
INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena

Página: 1 de
Código: CI-IL-03
Versión: 01

DESARROLLO

PQRS RADICADOS POR CANAL 1er SEM 2023

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
CORREO CERTIFICADO		5	1	1	1		8
CORREO ELECTRÓNICO	135	272	208	102	117	137	971
PÁGINA WEB						10	10
PERSONAL	396	776	486	274	323	317	2.572
TELEFONO	20	8	43	24	65	47	207
WEB	230	268	383	348	305	363	1.897
Total general	781	1329	1121	749	811	874	5.665





	INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena	Página: 1 de
		Código: CI-IL-03
		Versión: 01

CONCLUSIONES

- ✚ En el aplicativo SAC fueron radicados un total de 5665 PQRS durante el primer semestre del año 2023, de los cuales se finalizaron dentro del tiempo estipulado dentro de cada eje temático un total de 5326 lo que representa un 94% del total de requerimientos registrados en el aplicativo SAC de la Secretaria de Educación Municipal; mientras que el 6% del total de requerimientos se finalizaron dándole respuesta por fuera del termino en el sistema.
- ✚ En cuanto al registro de peticiones, las cifras muestran que en el mes de febrero se registraron 1.329 peticiones en los diferentes canales dispuestos por la entidad, observándose un aumento en el registro de peticiones en la entidad, frente al mes anterior (enero).
- ✚ Con respecto a las peticiones registradas por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta), se concluye que la Oficina de Jurídica es la dependencia con mayor número de peticiones registradas con un total de 1.855 PQRS, seguido la dependencia de archivo con un total 1.060 PQRS.
- ✚ Sobre la utilización de canales de interacción por parte de la ciudadanía, se encuentra que el canal más utilizado por la ciudadanía es el “Personal” con 2.572 peticiones, que representan el 45% del total registrado por las dependencias de la entidad para su respectiva gestión.
- ✚ En cuanto a los tipos de requerimientos radicados con más frecuencia, las cifras nos muestran que el “Derecho de Petición” es el más utilizado por la ciudadanía, representando el 74,4% del total de peticiones registradas en las dependencias de la Secretaria de Educación.

RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda que se viabilice la creación de la oficina de atención al ciudadano con sus respectivos recursos físicos, tecnológicos (software especializado) y humano para centralizar y darles la trazabilidad a la totalidad de las 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, de la cual se sustenta este informe.
- ❖ Dar cumplimiento a las recomendaciones de los Entes de Control, en cuanto al cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual señala:
Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: *En toda entidad*



INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO
Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena

Página:	1 de
Código:	CI-IL-03
Versión:	01

pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formule, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- ❖ Hacer un llamado a las dependencias de Archivo y Jurídica que presentan un número importante de peticiones pendientes por trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- ❖ Reiterar a todas las dependencias de la Secretaría de Educación, validar en el menor tiempo posible la competencia institucional correspondiente, para asegurar que el responsable de atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias (PQRS), pueda realizar los seguimientos correspondientes para emitir respuesta de fondo en los términos definidos por la Ley.
- ❖ Estructurar y aplicar una encuesta de satisfacción de los usuarios, por parte del proceso de Atención al Ciudadano, sobre las respuestas dadas por la entidad, y generar informes al respecto, a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.
- ❖ Identificar con las dependencias los temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar y a través del portal y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la posición de la entidad frente a sus inquietudes.

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,

HAIRLAN RODRÍGUEZ ACOSTA
A.D Con Funciones de Control Interno
Alcaldía Municipal - Ciénaga Magdalena