



**INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO**  
**Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena**

Página:

Código: CI-IL-03

Versión: 01

<b>Nombre del Informe</b>	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
			12	01	2024
		<b>Periodicidad de Presentación</b>	Semestral		
		<b>Periodo a Reportar</b>	Julio – Diciembre		

**Dirigido a:**

**LUIS ALBERTO TETE SAMPER**

Alcalde Municipal de Ciénaga Magdalena

**Responsable:**

**HAIRLAN DAVID RODRÍGUEZ ACOSTA**

A.D. con Funciones de Control Interno

### INTRODUCCIÓN

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 1° de julio al 31 de diciembre de 2023, a través de los diferentes canales de atención establecidos por nuestra entidad.

### OBJETIVO

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.

### MARCO LEGAL

**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.



**CANALES DE ATENCION**



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	<a href="mailto:contactenos@ciénaga-magdalena.gov.co">contactenos@ciénaga-magdalena.gov.co</a>	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 8AM a 12AM y 2PM a 6PM
	Aplicativo Página Web	<a href="https://www.cienaga-magdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Servicios-de-Atencion-en-Linea.aspx">https://www.cienaga-magdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Servicios-de-Atencion-en-Linea.aspx</a>	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.



**INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO**  
**Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena**

Página:

Código: CI-IL-03

Versión: 01

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



### 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 segundo 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 CI24-005 del 02 de enero de 2024, con destino a la Secretaria de 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 julio a diciembre de 2023.

 De: CONTROL INTERNO cienaga-magdalena  
Para: jhon po | jpolo

CI24-005

Señor:  
**JHON POLO FERNANDEZ**  
Profesional Universitario en Control Interno - Secretaría de Educación

**ASUNTO:** Solicitud de información para la Elaboración del Informe PQRS vigencia Julio - Diciembre de 2023.

Cordial saludo,

En mi calidad de Asesor de Despacho Con funciones de Control Interno y teniendo en cuenta el propósito principal de esta oficina, el cual es "Asesorar y evaluar la oportunidad, eficiencia y transparencia de las actividades de la Alcaldía Municipal, promover la aplicación del Sistema de Control Interno y fomentar la cultura de auto-control en todos los niveles de la organización, con el fin de asegurar la ejecución de los planes, proyectos y objetivos institucionales".

Es por lo anterior y con el acostumbrado respeto que, me dirijo a usted con el fin de solicitarle LA INFORMACIÓN QUE CORRESPONDE A LAS PQRS, CON VIGENCIA (JULIO - DICIEMBRE) DE 2023. la cual debe ser enviada a más tardar el 6 de Enero de 2023.

De igual forma le manifiesto que dicha información, debe ser enviada al correo electrónico [controlinterno@cienaga-magdalena.gov.co](mailto:controlinterno@cienaga-magdalena.gov.co)

Finalmente le comunico mi disposición y atención ante cualquier duda para que se lleve a cabo el suministro de la información solicitada de manera adecuada.

**HAIRLAN DAVID RODRIGUEZ ACOSTA**

A. D. con Funciones de Control Interno  
[controlinterno@cienaga-magdalena.gov.co](mailto:controlinterno@cienaga-magdalena.gov.co)

2. Tabulación y análisis de la información.

3. Generación de resultados.

4. Conclusiones y recomendaciones.

**DESARROLLO**

**NUMERO TOTAL DE PQRS RADICADAS**

Dependencia/Atributo evaluado	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic	Acumulado
PQRSD recibidas	1012	1040	925	883	1125	508	5493
PQRSD atendidas	1012	1040	925	883	1119	346	5325
% PQRSD atendidas	100%	100%	100%	100%	99%	65%	94%
PQRSD atendidas oportunamente	926	876	825	694	929	307	4557
% PQRSD atendidas oportunamente	92%	84%	89%	79%	83%	89%	86%
Evaluación de la atención de las PQRSD	5,0	5,0	4,4	4,3	4,2	4,7	4,6

**NUMERO TOTAL DE PQRS RADICADAS**



**DESARROLLO**

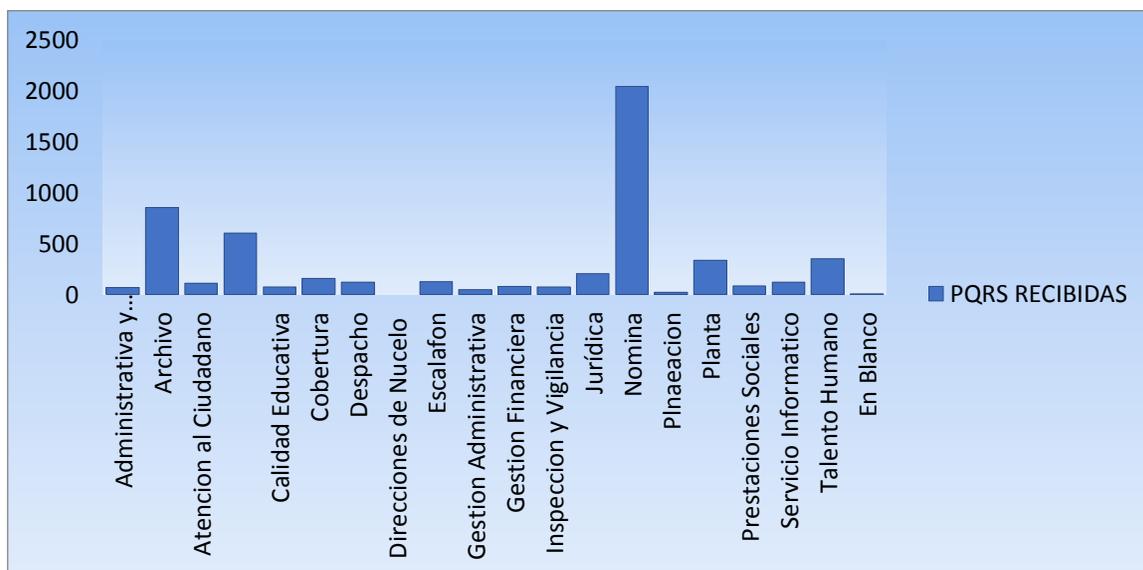
**PQRS POR DEPENDENCIA**

**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 2do. SEM 2023**

AREA	FINALIZADO			PENDIENTE	TOTAL	EVAL. / OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
	FINALIZADO	TIEMPO	FUERA DE TIEMPO			
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	67	56	11	0	67	83,5%
ARCHIVO	826	342	484	29	855	40%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	108	108	0	0	108	100,0%
BIENESTAR	606	606	0	0	606	100,0%
CALIDAD EDUCATIVA	75	75	0	1	76	98,6%
COBERTURA	140	125	15	16	156	80,1%
DESPACHO	121	31	90	1	122	25,4%
DIRECCIONES DE NUCLEO	0	0	0	0	0	0%
ESCALAFON	122	121	1	5	127	95,2%
GESTION ADMINISTRATIVA	47	44	3	0	47	93,6%
GESTION FINANCIERA	71	71	0	7	78	91%
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	72	72	0	4	76	94,7%
JURÍDICA	199	194	5	6	205	94,6%
NÓMINA	1975	1975	0	73	2048	96,4%
PLANEACION	23	23	0	0	23	100%
PLANTA	323	306	17	11	334	91,6%
PRESTACIONES SOCIALES	85	84	1	1	86	97,6%
SERVICIOS INFORMATICO	113	113	0	7	120	94,1%
TALENTO HUMANO	350	209	141	4	354	59%
(en blanco)	2	2	0	3	5	
<b>TOTAL</b>		<b>4.557</b>	<b>768</b>	<b>168</b>	<b>5.493</b>	<b>4,6</b>
<b>% ACUMULADO</b>		<b>83%</b>	<b>14%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>	

**DESARROLLO**

**PQRS POR DEPENDENCIA**



**TIPOS DE REQUERIMIENTOS RADICADOS**

**PQRS RADICADOS 2do. SEM 2023**

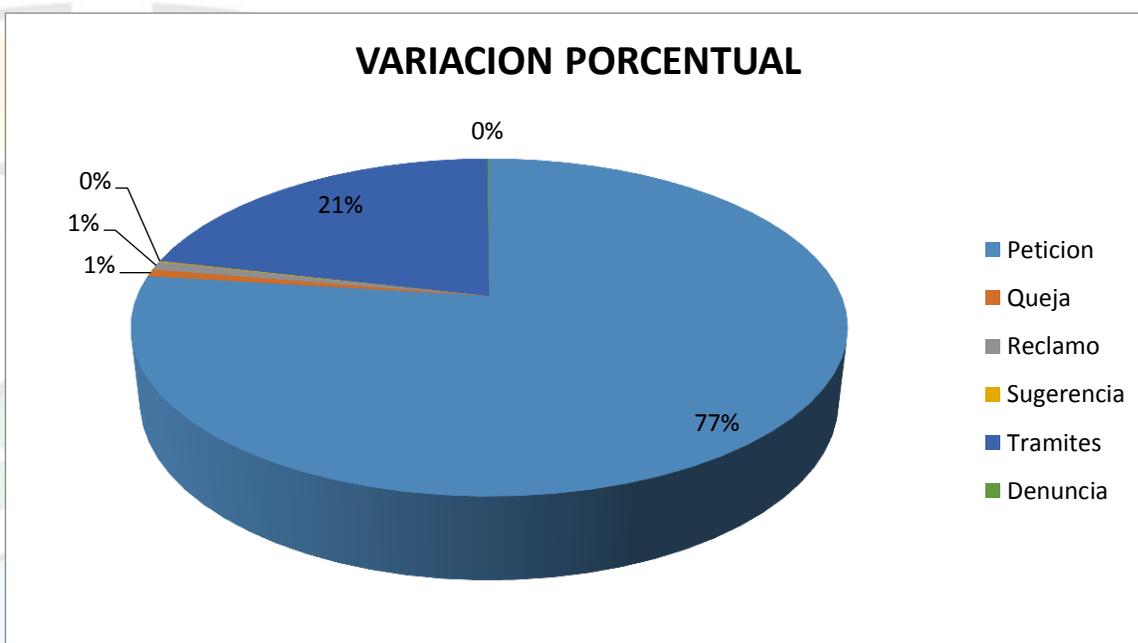
TIPO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUMULADO	%
<b>PETICION</b>	788	811	712	688	898	324	4221	<b>77%</b>
<b>QUEJA</b>	8	11	5	3	9	5	41	<b>0,7%</b>
<b>RECLAMO</b>	4	11	7	3	7	11	43	<b>0,8%</b>
<b>SUGERENCIA</b>	4			1			5	<b>0,1%</b>
<b>TRAMITES</b>	207	207	200	186	211	164	1175	<b>21,3%</b>
<b>DENUNCIA</b>	1		1	2		4	8	<b>0,1%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1012</b>	<b>1040</b>	<b>925</b>	<b>883</b>	<b>1125</b>	<b>508</b>	<b>5493</b>	<b>100%</b>

**DESARROLLO**

**TIPO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS**

VARIACION PORCENTUAL		
TIPO	ACUMULADO	%
<b>PETICION</b>	4221	77%
<b>QUEJA</b>	41	0,7%
<b>RECLAMO</b>	43	0,8%
<b>SUGERENCIA</b>	5	0,1%
<b>TRAMITES</b>	1175	21,3%
<b>DENUNCIA</b>	8	0,1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5493</b>	<b>100%</b>

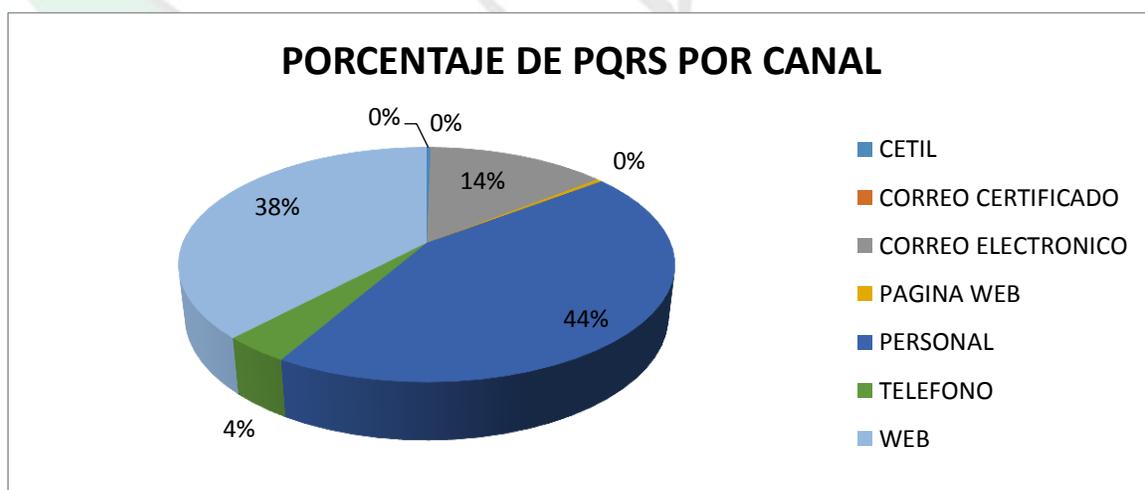
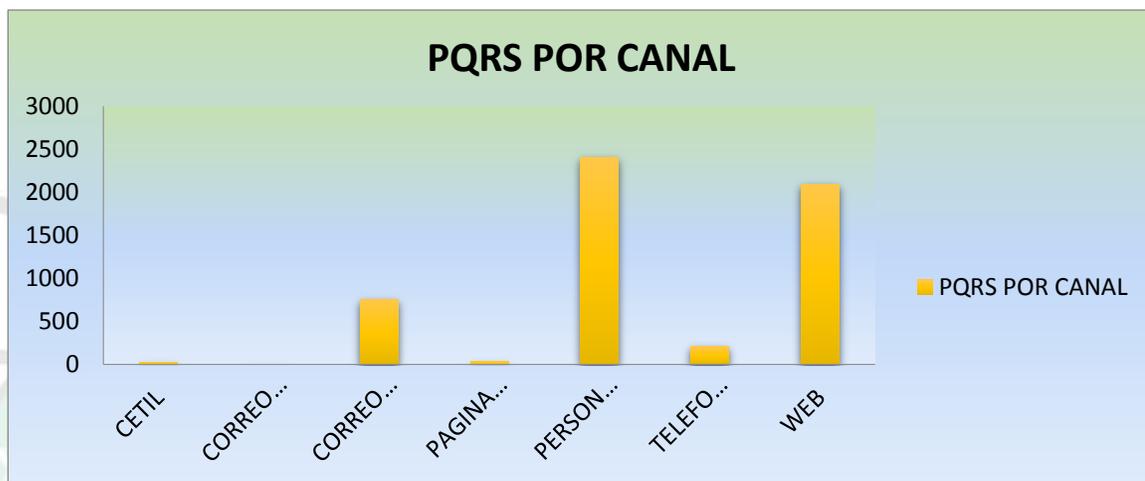
**VARIACION PORCENTUAL**



**DESARROLLO**

**PQRS RADICADOS POR CANAL 2do SEM 2023**

CANAL	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	Total general
CETIL	6	9	1	1	0	0	<b>17</b>
CORREO CERTIFICADO	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
CORREO ELECTRÓNICO	111	139	137	124	134	108	<b>753</b>
PÁGINA WEB	23	3	0	0	0	0	<b>26</b>
PERSONAL	464	495	397	372	602	72	<b>2.402</b>
TELEFONO	42	48	31	42	24	18	<b>205</b>
WEB	366	346	359	344	365	310	<b>2090</b>
<b>Total general</b>	<b>1012</b>	<b>1040</b>	<b>925</b>	<b>883</b>	<b>1125</b>	<b>508</b>	<b>5.493</b>





## INFORME DE LEY Y SEGUIMIENTO Alcaldía Municipal de Ciénaga Magdalena

Página:

Código: CI-IL-03

Versión: 01

### CONCLUSIONES

- ✚ En el aplicativo SAC fueron radicados un total de **5.493** PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2023, de los cuales se finalizaron dentro del tiempo estipulado por cada eje temático un total de **5.325** 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 tipo de requerimientos radicados en el segundo semestre de la vigencia 2023, se pudo observar que las “peticiones” es el más utilizado por la ciudadanía con un total de 4.221 que corresponden al 77% del total de requerimientos que se radicaron en dicha vigencia, los cuales mostraron un incremento en el mes de noviembre de 898 peticiones con relación a los meses anteriores.
- ✚ Con respecto a las peticiones registradas por las dependencias de la entidad para gestión (respuesta), se concluye que el área de Nómina es la dependencia con mayor número de peticiones registradas con un total de 2.048 PQRS, seguido la dependencia de archivo con un total 855 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 2.402 peticiones, que representan el 43.7% 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*



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

- ❖ Hacer un llamado a las dependencias de Nomina y Archivo 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