

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

Nombre del Informe	<b>INFOME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022</b>	Fecha de Emisión	Día	Mes	Año
			13	01	2023
		Periodicidad	Semestral		
		Periodo Para Reportar	Julio - Diciembre		

**Dirigido a:** LUIS ALBERTO TETE SAMPER  
Alcalde

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

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

MARCO LEGAL NORMATIVO O CRITERIO DE LA AUDITORIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Ley 1755 de 2015</b>, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.</li> <li>✓ <b>Ley 1474 de 2011, Artículo 76</b>, 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.</li> <li>✓ <b>Circular Externa No. 001 de 2011</b> del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno</li> </ul>

TRABAJO DE CAMPO / METODOLOGIA
En el desarrollo del seguimiento, se aplicaron técnicas de auditoria tales como la observación y muestreo selectivo.



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

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

Luego se procedió al análisis de la información, a registrar los resultados y comunicar el informe.

**GLOSARIO**

1. **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 con 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 con su modalidad, de la siguiente manera:

- ✓ **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 acceda a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de 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 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.

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.



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

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

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.

**DESARROLLO**

**CANALES DE ATENCION**

La alcaldía de ciénaga pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los tramites, servicios o información de la entidad:

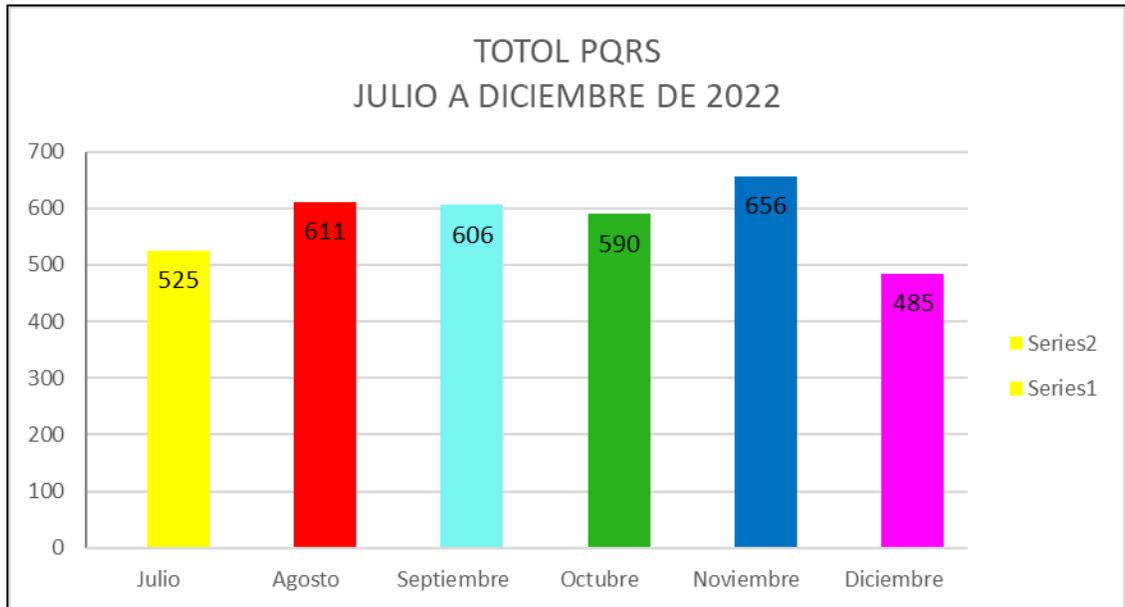
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
Atención Presencial	Atención personal y Correspondencia	Carrera 11A No. 8A-23, Palacio Municipal de Ciénaga Magdalena	Días Hábiles de Lunes a Viernes de 8AM a 12AM y 2PM a 6PM
Atención Telefonica	Línea Fija y Línea Gratuita	Actualmente no cuenta con Líneas Telefonicas	
Virtual	Correo Electrónico	<a href="mailto:contactenos@cienaga-magdalena.gov.co">contactenos@cienaga-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



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

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

**NÚMERO TOTAL DE PQRS RADICADAS 2022**



**NÚMERO TOTAL DE PQRS RADICADA**

Dependencia/ Atributo evaluado	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado del año
<b>Secretaría de Educación</b>							
PQRSD recibidas	525	611	606	590	656	485	3473
PQRSD atendidas	525	609	605	583	648	328	3298
% PQRSD atendidas	100%	100%	100%	99%	99%	68%	95%
PQRSD atendidas oportunamente	432	492	446	439	528	272	2609
% PQRSD atendidas oportunamente	82%	81%	74%	75%	81%	83%	79%
Evaluación de la atención de las PQRSD	4,1	4,3	4,4	3,7	4,3	4,5	4,2



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

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

**PQRS POR DEPENDENCIA**

**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 2do SEM 2022**

AREA	FINALIZADO			PENDIENTE	TOTAL	EVAL. / OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
	FINALIZADO	TIEMPO	FUERA DE TIEMPO			
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	4		1	5	100,0%
ARCHIVO	638	638		21	659	100,0%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	28	25	3		28	89,3%
BIENESTAR	10	9	1		10	90,0%
CALIDAD EDUCATIVA	60	27	33	4	64	45,0%
COBERTURA	27	17	10	1	28	63,0%
DESPACHO	151	69	82	15	166	45,7%
DIRECCIONES DE NUCLEO	0			2	2	0,0%
ESCALAFON	83	64	19	6	89	77,1%
GESTION ADMINISTRATIVA	27	2	25		27	7,4%
GESTION FINANCIERA	52	51	1	1	53	98,1%
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	24	11	13	9	33	45,8%
JURÍDICA	393	364	29	5	398	92,6%
NÓMINA	1324	1057	267	56	1380	79,8%
PLANEACION	13	9	4	1	14	69,2%
PLANTA	57	57		1	58	100,0%
PRESTACIONES SOCIALES	228	145	83	22	250	63,6%
SERVICIOS INFORMATICO	12	11	1	1	13	91,7%
TALENTO HUMANO	166	49	117	25	191	29,5%
(en blanco)	0			5	5	
<b>TOTAL</b>		<b>2.609</b>	<b>688</b>	<b>176</b>	<b>3.473</b>	<b>4,0</b>
<b>% ACUMULADO</b>		<b>75%</b>	<b>20%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>	



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

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

En el aplicativo SAC fueron radicados un total 3473 PQRS durante el segundo semestre del año 2022, de los cuales se finalizaron dentro del tiempo estipulado dentro de cada eje temático un total de 3298 lo que representa un 95% del total de requerimientos registrados en el aplicativo SAC de la secretaria de educación municipal; mientras que el 5% del total de requerimientos se finalizaron dándole respuesta por fuera del término en el sistema.

La dependencia con mayor número de requerimientos asignados fue la dependencia del área de Nómina con 1380 PQRS, seguido de la dependencia del área de Archivo con 659 PQRS, analizando dicha información podemos concluir que estas dos dependencias son donde se radicaron el mayor número de solicitudes.

**TIPOS DE REQUERIMIENTOS RADICADOS**

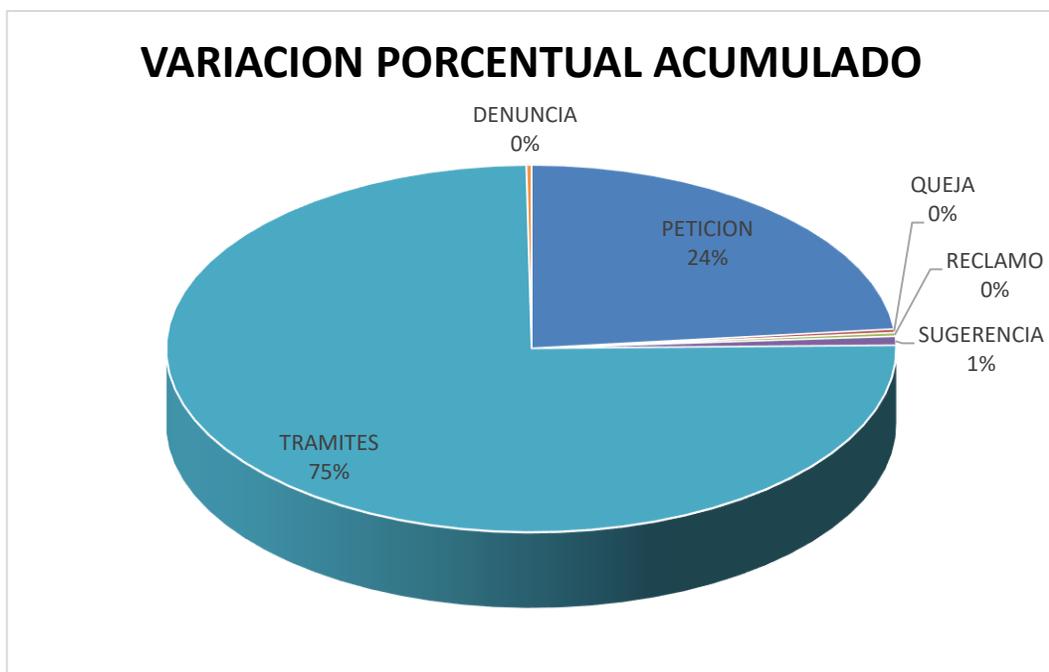
PQRS RADICADOS 2do SEM 2022								
TIPO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUMULADO	%
PETICION	129	155	171	101	142	112	810	23,3%
QUEJA	1	3	1	3		3	11	0,3%
RECLAMO	3	4	1			3	11	0,3%
SUGERENCIA		8	3	8	7	1	27	0,8%
TRAMITES	392	436	428	477	507	366	2606	75,0%
DENUNCIA		5	2	1			8	0,2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>525</b>	<b>611</b>	<b>606</b>	<b>590</b>	<b>656</b>	<b>485</b>	<b>3473</b>	<b>100%</b>



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

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

VARIACION PORCENTUAL		
TIPO	ACUMULADO	%
PETICION	810	23,3%
QUEJA	11	0,3%
RECLAMO	11	0,3%
SUGERENCIA	27	0,8%
TRAMITES	2606	75,0%
DENUNCIA	8	0,2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3473</b>	<b>100%</b>





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

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

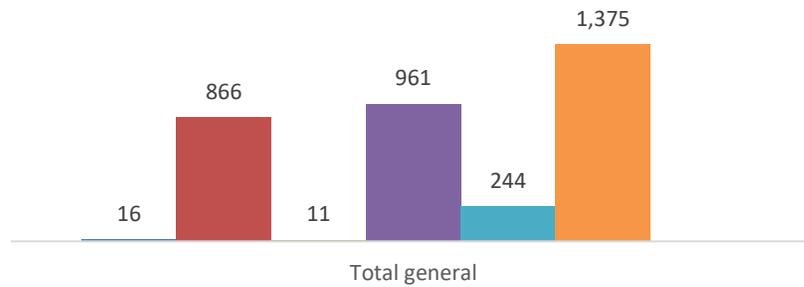
**PQRS RADICADOS POR CANAL**

**PQRS RADICADOS POR CANAL 2do SEM 2022**

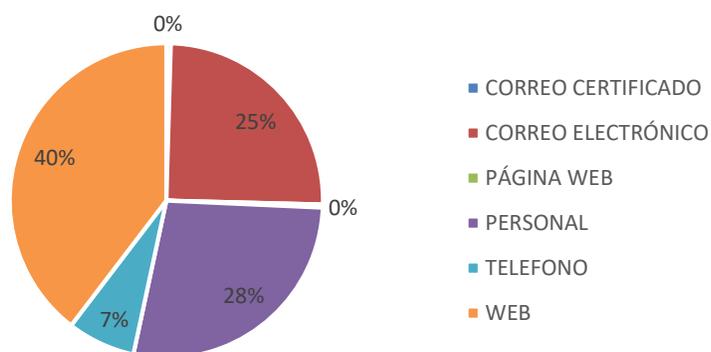
CANAL	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total general
CORREO CERTIFICADO	1	1	4	5	3	2	16
CORREO ELECTRÓNICO	92	125	112	206	208	123	866
PÁGINA WEB	4	2				5	11
PERSONAL	164	190	190	85	180	152	961
TELEFONO	64	36	61	15	32	36	244
WEB	200	257	239	279	233	167	1.375
<b>Total general</b>	<b>525</b>	<b>611</b>	<b>606</b>	<b>590</b>	<b>656</b>	<b>485</b>	<b>3.473</b>

**PQRS POR CANAL**

■ CORREO CERTIFICADO ■ CORREO ELECTRÓNICO ■ PÁGINA WEB  
■ PERSONAL ■ TELEFONO ■ WEB



**PORCENTAJE DE PQRS POR CANAL**





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

Página: 1 de

Código: CI-IL-03

Versión: 01

**CONCLUSIONES**

- 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 evidenció que en la entidad no se encuentran habilitadas las líneas telefónicas.

**RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que se viabilice 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.
- Por lo tanto, se debe dar cumplimiento a las recomendaciones de los Entes de control, en cuanto al cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 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 formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad” (...)**

**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,

**HAIRLAN RODRÍGUEZ ACOSTA**

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