



# MAGDALENA

La fuerza del cambio



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

**1er INFORME SEMESTRAL 2021 DE SEGUIMIENTO A LA  
GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS,  
ASIGNADAS Y ATENDIDAS**

**S E C R E T A R Í A G E N E R A L**

**JUNIO**

**2021**



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# CONTENIDO



**1. PRESENTACIÓN**

**2. ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**3. PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍAS**

**4. ANÁLISIS COMPARATIVO CON EL 1er SEMESTRE DEL AÑO ANTERIOR**

**5. PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN**

**6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS**

**7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS**

**8. OPORTUNIDADES DE MEJORAS**



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 1. PRESENTACIÓN



El Sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias) es el mecanismo por medio del cual, los usuarios expresan una insatisfacción por los servicios prestados por la Gobernación del Departamento del Magdalena, dándose a conocer como herramienta que permite el control, la medición y mejoramiento continuo, visualizando e informando las situaciones e inquietudes de todos sus usuarios y partes interesadas, contribuyendo de manera efectiva a la toma de decisiones por parte del Direccionamiento Estratégico del ente territorial

En cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la administración departamental durante mes de enero de 2021; en materia de la atención a las PQRSD y Solicitudes; la Gobernación del Departamento del Magdalena, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes recibidas y atendidas por el ente territorial a través de los diferentes canales de recepción puesto a disposición de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, durante 1er semestre de la actual vigencia, con el propósito de analizar e identificar la oportunidad de las

atenciones dadas a las peticiones por parte de todas las dependencias de la Gobernación del Magdalena, al tenor de los términos de ley y en el mismo sentido, conocer el índice de respuestas extemporáneas, en aras de generar las alertas tempranas necesarias para ser comunicadas a través del uso de la herramientas de comunicación interna como el correo institucional, a fin de que los líderes de cada unidad administrativa o dependencia adscrita a ésta, adelanten las correcciones y acciones correctivas que sean necesarias en busca de fortalecer su gestión, con acciones que contribuyan a mejorar los resultados arrojado por el indicador de eficiencia de PQRSD y Solicitudes.

Para tal efecto, se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD y Solicitudes presentadas ante la Gobernación del Magdalena durante el periodo en análisis, discriminadas por tipología de petición, canal de recepción y oportunidad de la atención, así como las dependencias o unidades de decisión que impulsaron su atención o respuestas.

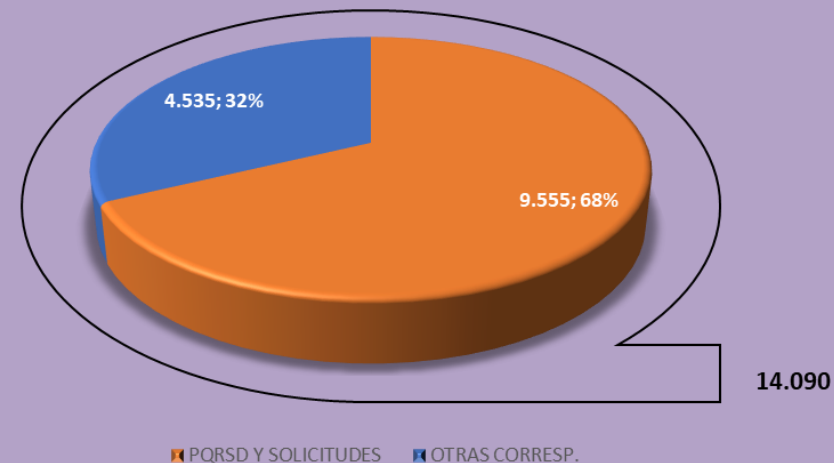


**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

## 2. ACCESO A LA INFORMACIÓN

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 la Gobernación del Departamento del Magdalena, de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal [www.magdalena.gov.co](http://www.magdalena.gov.co), se cuenta con acceso al enlace <http://www.magdalena.gov.co/tema/planes/plan-anticorrupcion>, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

De acuerdo con los datos suministrados por las áreas funcionales de Gestión Documenta (INFODOC), Historias Laborales (CETIL y Corres electrónicos, WhatsApp, etc.) y Sistemas (Portal de Gobierno Digital [go.co/territorial](http://go.co/territorial)), durante el primer semestre del año 2021, se recibieron a través de los diferentes canales de atención y recepción un total de 14.090 correspondencias de las cuales aproximadamente el 68% de las mismas (9.555) fueron clasificadas como PQRSD y Solicitudes..

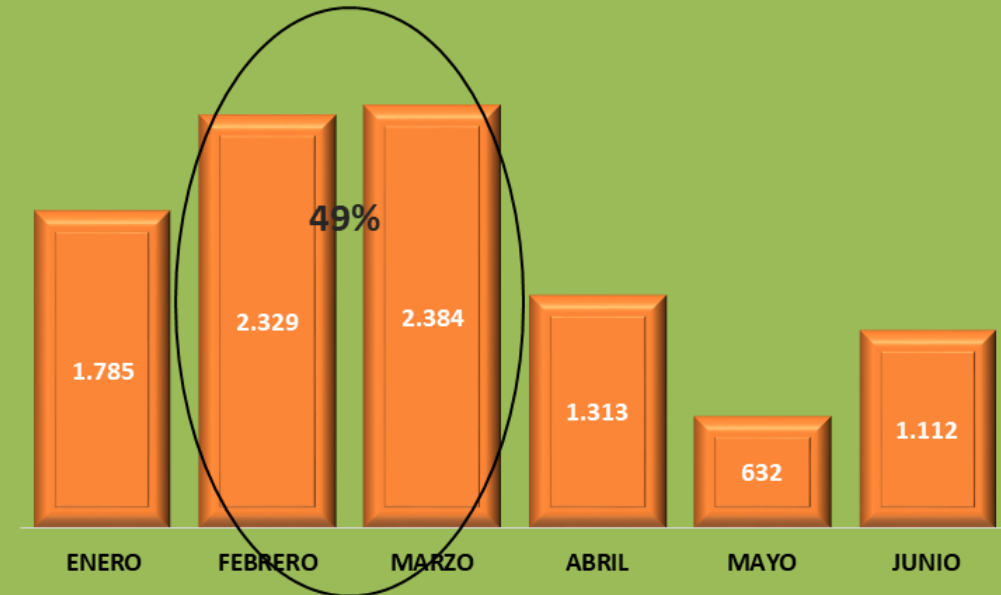


**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

### 3. PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS Y CLASIFICACIÓN POR TIPOLOGÍAS



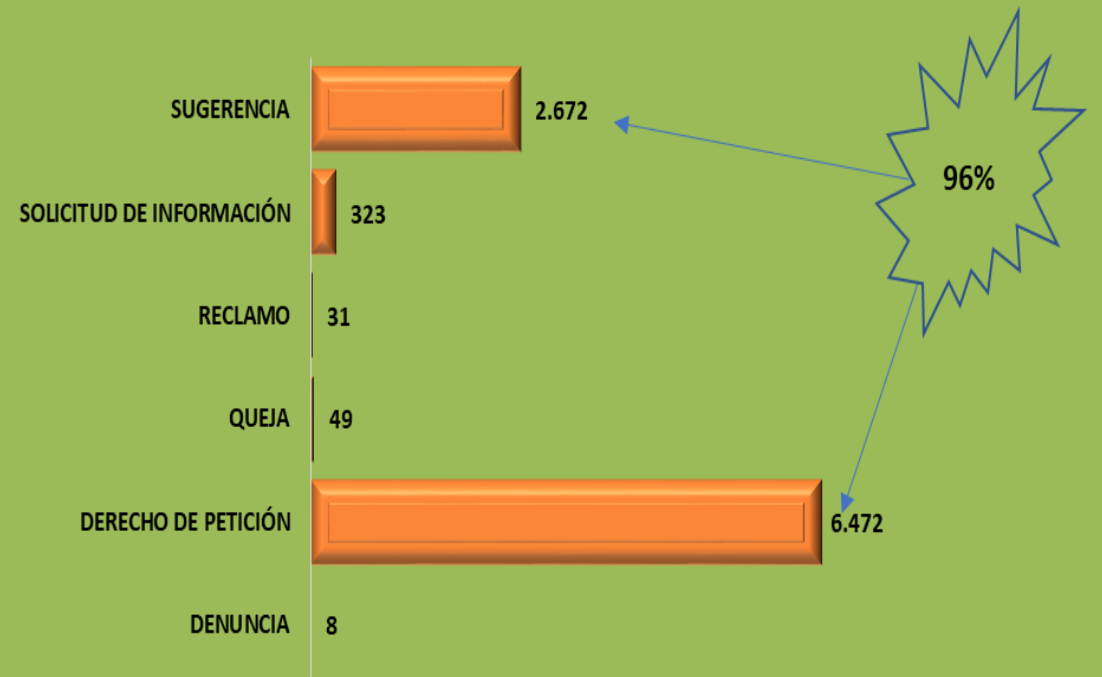
Al analizar el consolidado de PQRSD y Solicitudes recibidas durante el 1er semestre de 2021 (9.555), es evidente, que los meses de febrero y marzo fueron los que mayor número de peticiones radicaron, con una participación del 49% del total.



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

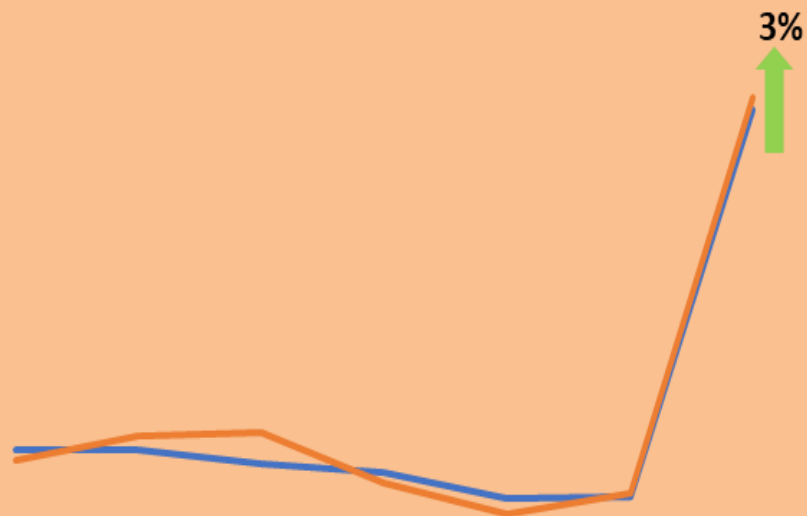
### 3. PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍAS

Así mismo, la categorización de las PQRSD y Solicitudes recibidas durante éste periodo, mostraron que aproximadamente el 96% de éstas fueron clasificadas como Derechos de Petición y Sugerencias, siendo los derechos de peticiones las de mayor participación con el 68%.



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 4. ANÁLISIS COMPARATIVO CON EL 1ER SEMESTRE DEL AÑO ANTERIOR



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
— 2020	2.009	2.017	1.742	1.547	981	1.009	9.305
— 2021	1.785	2.329	2.384	1.313	632	1.112	9.555

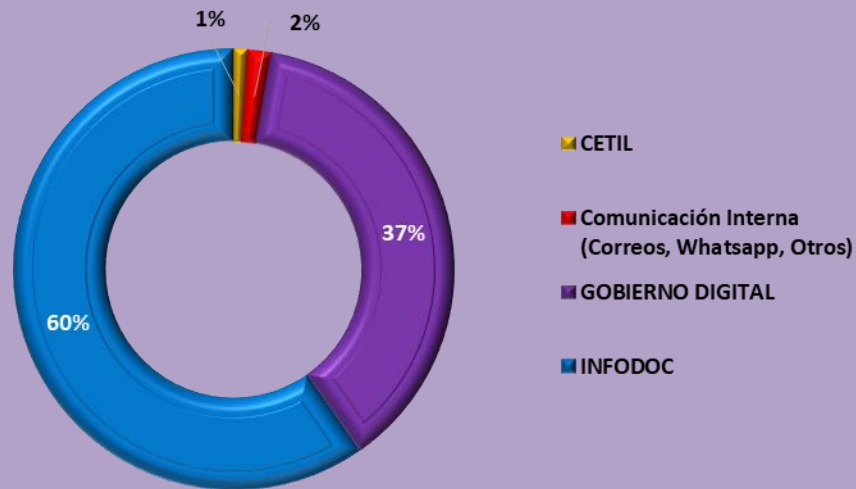
Al comparar el comportamiento de las PQRSD y Solicitudes recibidas a través de los diferentes medios de atención puesto a disposición por parte de la Gobernación del Magdalena a sus ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas durante el 1er semestre de 2021, con el mismo periodo del año anterior (2020) se pudo observar un incremento aproximado del 3% durante el año en curso, con la particularidad de que mayo en ambos periodos, es el mes que menor peticiones recibe mostrando una reducción con relación la vigencia anterior de un 36% aproximadamente.



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio



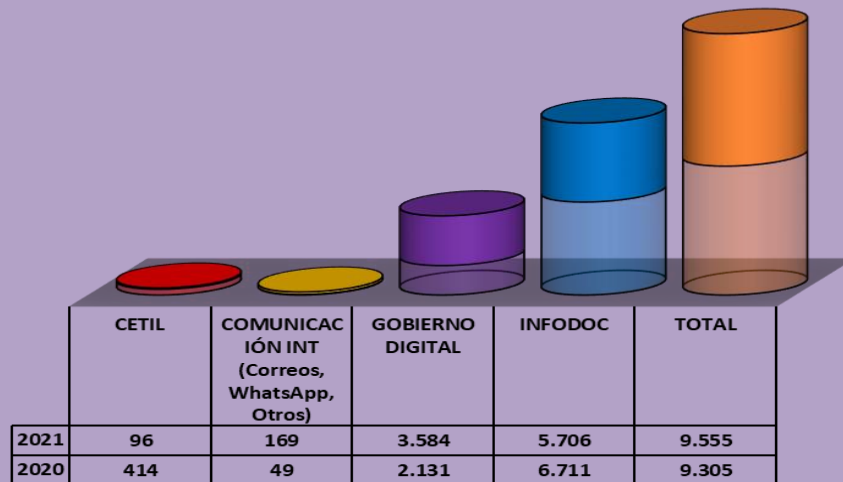
# 5. PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN



El uso del portal de Gobierno Digital “gov.co /territorial”, y el de la herramienta Institucional de Gestión documental “INFODOC”, siguen siendo los canales de mayor uso por parte de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y partes interesadas, para presentar su PQRSD y Solicitudes, a través de los cuales se recibieron el 97% de las peticiones que ingresaron durante el periodo en análisis.

Al comparar los datos arrojados durante los primeros seis (6) meses de los años 2020 y 2021, se pudo constatar :

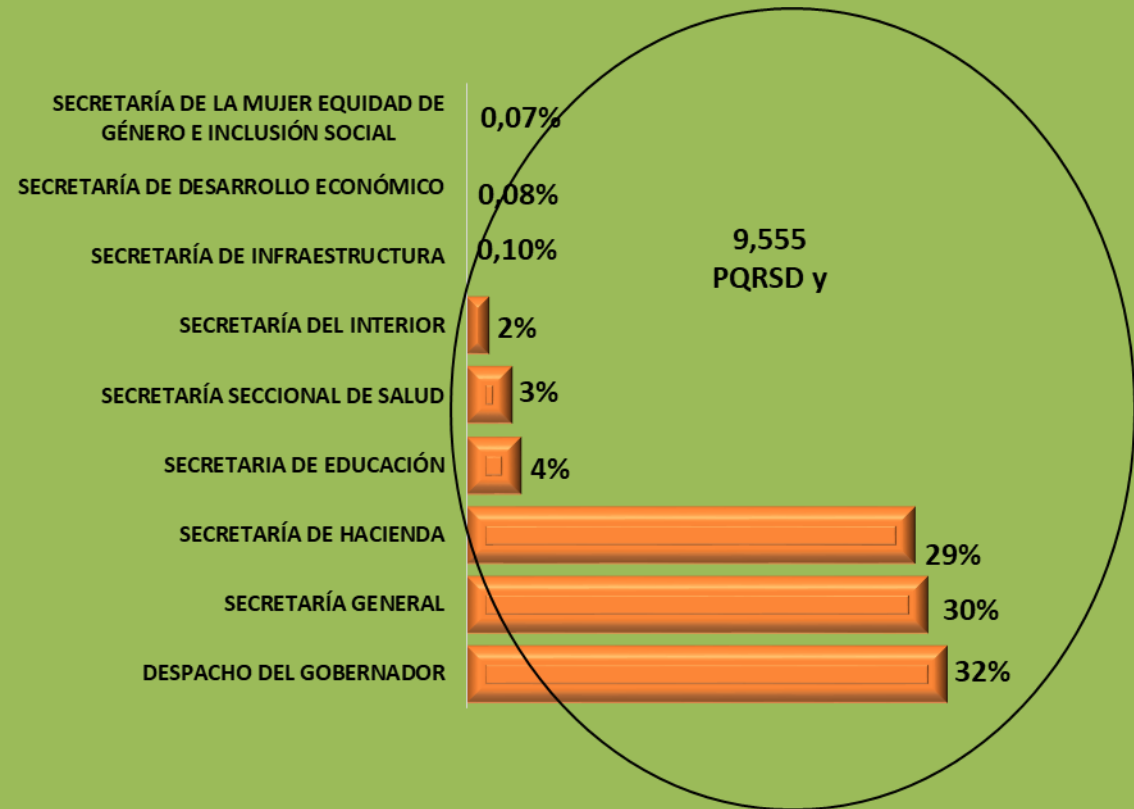
- El uso de la Herramienta Institucional de Gestión Documental “INFODOC”, muestra un decrecimiento aproximado del 15%,
- A diferencia del comportamiento anterior, el uso del portal de Gobierno Digital “gov.co/territorial”, presenta crecimiento aproximado del 68%.
- El uso del cetil como mecanismo de recepción de las peticiones, se redujo en un 77% aproximadamente y se han fortalecido la utilización de los correos electrónicos, WhatsApp, entre otros medios de comunicación interna de manera significativa.



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS

Al revisar la asignación de las PQRSD y Solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2021 (9.555) , a través de los diferentes canales de atención, a cada una de las Unidades Administrativas y Dependencias adscritas a éstas, encontramos que aproximadamente el 91% de éstas fueron direccionadas hacia el Despacho del Gobernador, la Secretaría General y la Secretaría de Hacienda.



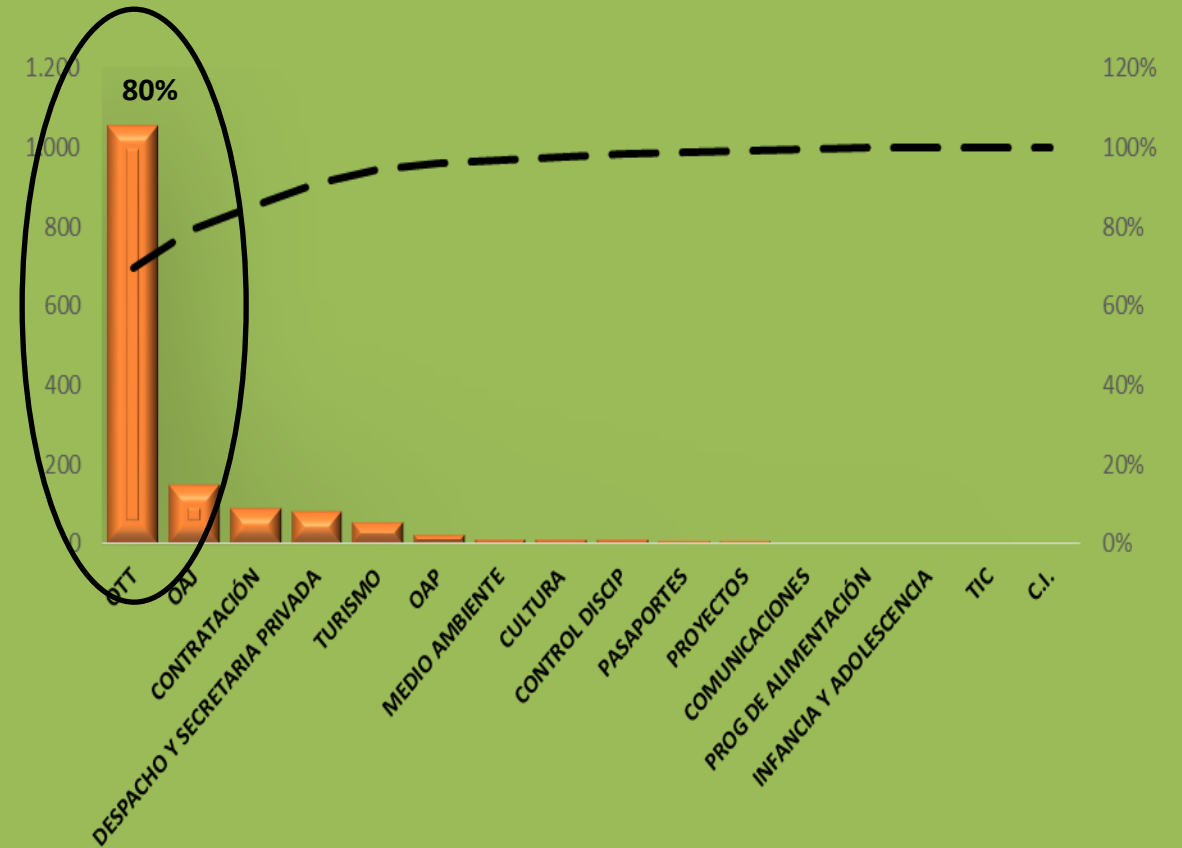
**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

Entrando en detalle con el análisis de cada una de las Unidades Administrativas y sus correspondientes dependencias adscritas, los resultados fueron los siguientes:

## - DESPACHO DEL GOBERNADOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS

Para ésta Unidad de decisión y sus áreas funcionales, fueron asignadas durante el 1er semestre 2021 un total de 1.509 PQRSD y Solicitudes, de las cuales aproximadamente el 80% de éstas, fueron remitidas a la Oficina de Tránsito y Transporte (OTT), a la Oficina Asesora Jurídica (OAJ), con una entrega de 1.052 y 149 peticiones respectivamente, de donde se puede inferir que la OTT, es la que mayor peticiones generó durante este semestre, concentrando sobre ella el 70% de las PQRSD y Solicitudes cargadas al Despacho del Gobernador

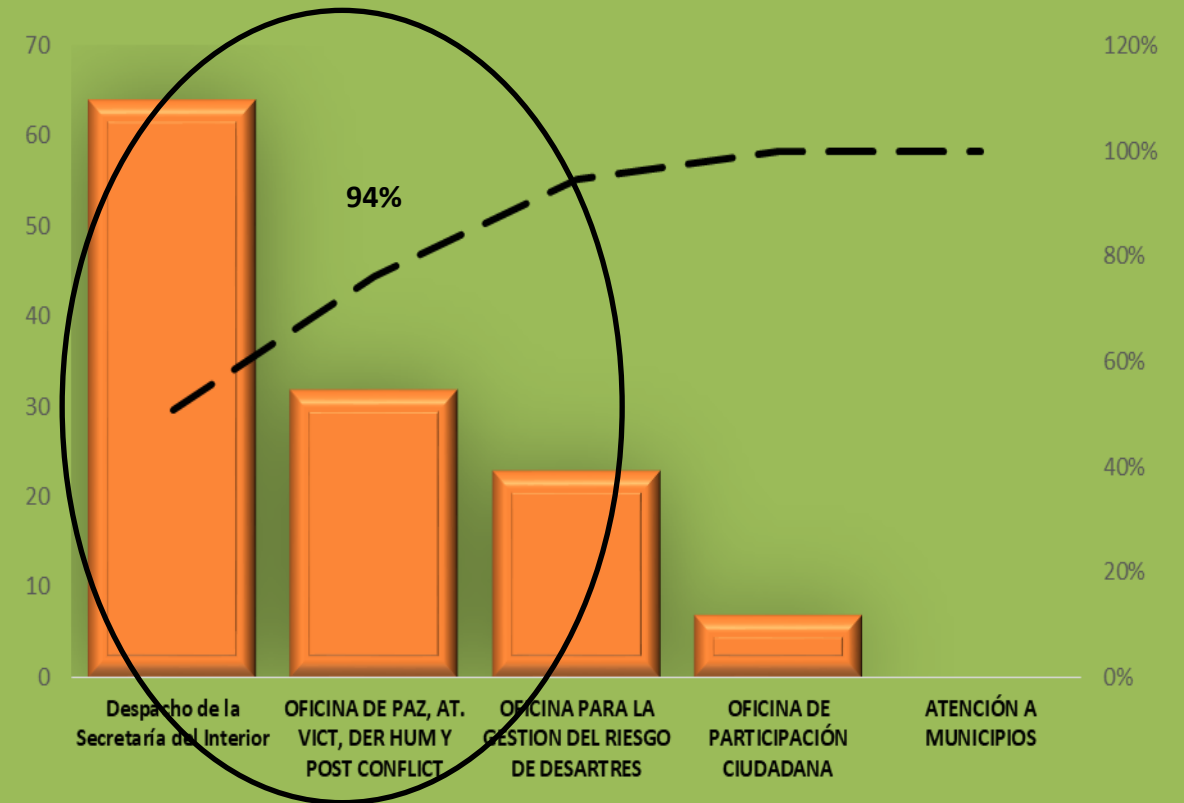


**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

## - SECRETARÍA DEL INTERIOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS:

Para el caso de la Secretaría del Interior y sus correspondientes dependencias adscritas, fueron asignadas durante el 1er semestre 2021 un total de 126 PQRSD y Solicitudes, de las cuales aproximadamente el 94% de éstas, fueron remitidas al Despacho de la Secretaría, a la Oficina de Paz, Atención a Víctimas, Derechos Humanos y Post Conflicto y a la Oficina para la Gestión del Riesgo de Desastres, con una entrega de 64, 32 y 23 peticiones respectivamente de donde se puede inferir que el despacho de la Secretaría del Interior, fue donde mayor peticiones se generaron durante este semestre, concentrando sobre ella el 51% de las PQRSD y Solicitudes recibidas.

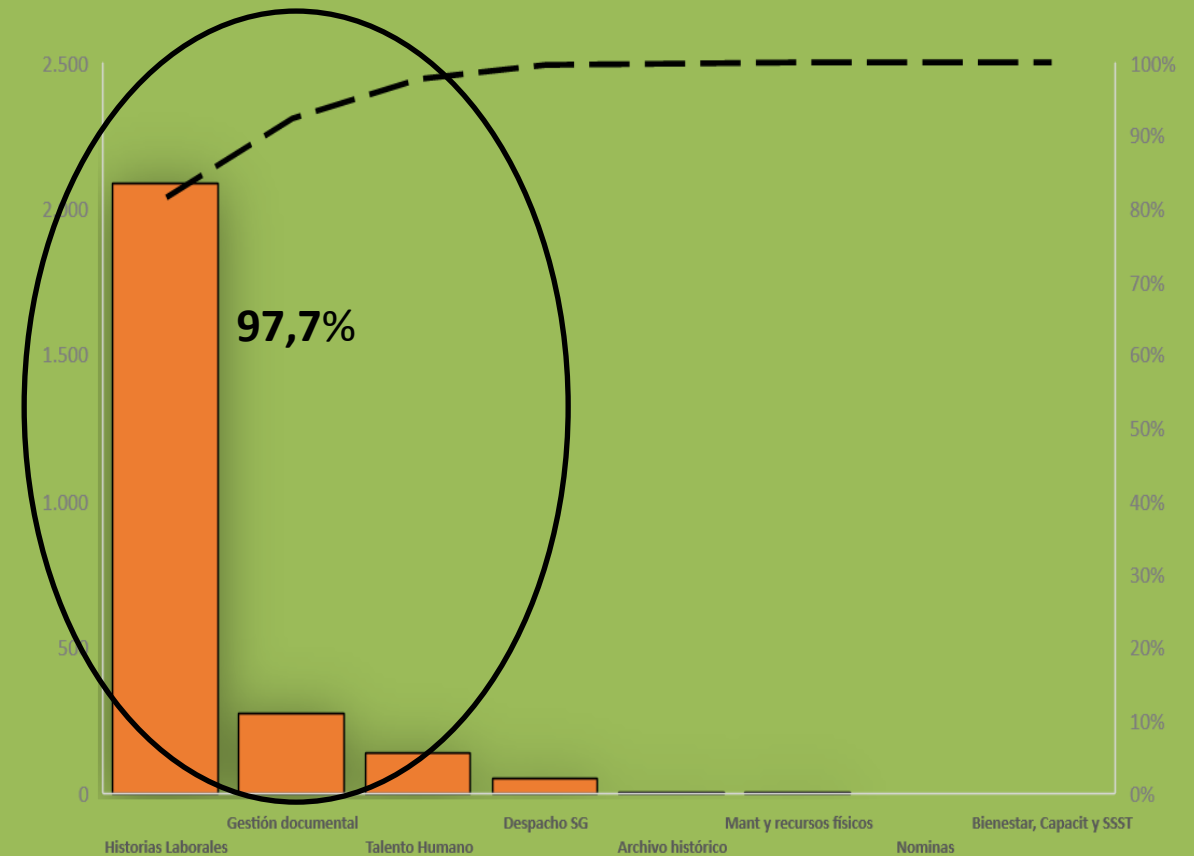


**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

## - SECRETARÍA GENERAL Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS:

Al referirnos a la Secretaría General y sus correspondientes dependencias adscritas, se aprecia que aproximadamente el 97,7% de las PQRSD y Solicitudes recibidas a través de los diferentes medios de atención, se concentró su asignación en su gran mayoría en la Oficina de Talento Humano (Área Funcional de Historias Laborales, y despacho de la jefatura de la oficina) y en el Área Funcional de Gestión Documental.

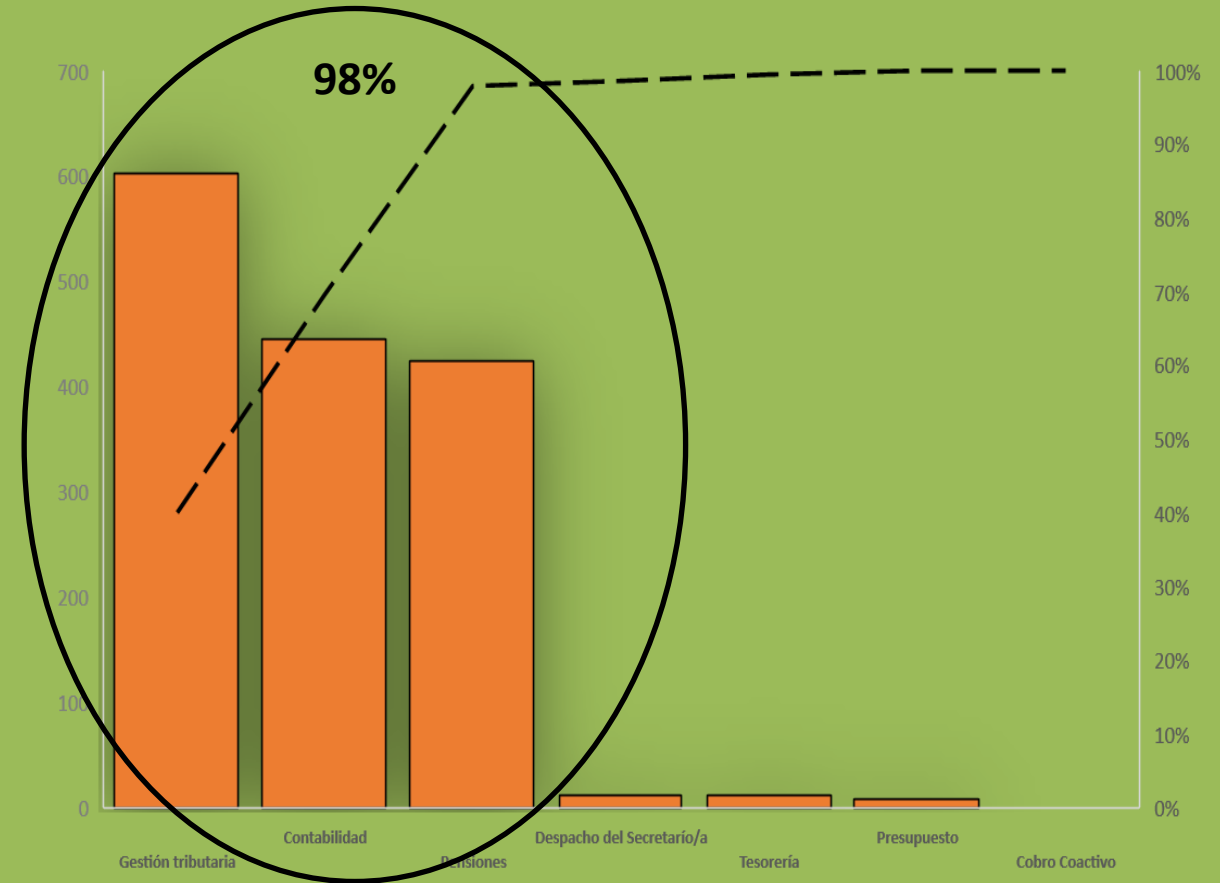


**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

## 6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

### - SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS:

Analizando el comportamiento de las PQRSD y Solicitudes recibidas y asignadas a la Secretaría de Hacienda y sus correspondientes dependencias adscritas, se puede resaltar que aproximadamente el 98% de éstas, fueron direccionadas hacia las Áreas de Gestión Tributaria, Contabilidad y la Oficina de Pensiones.

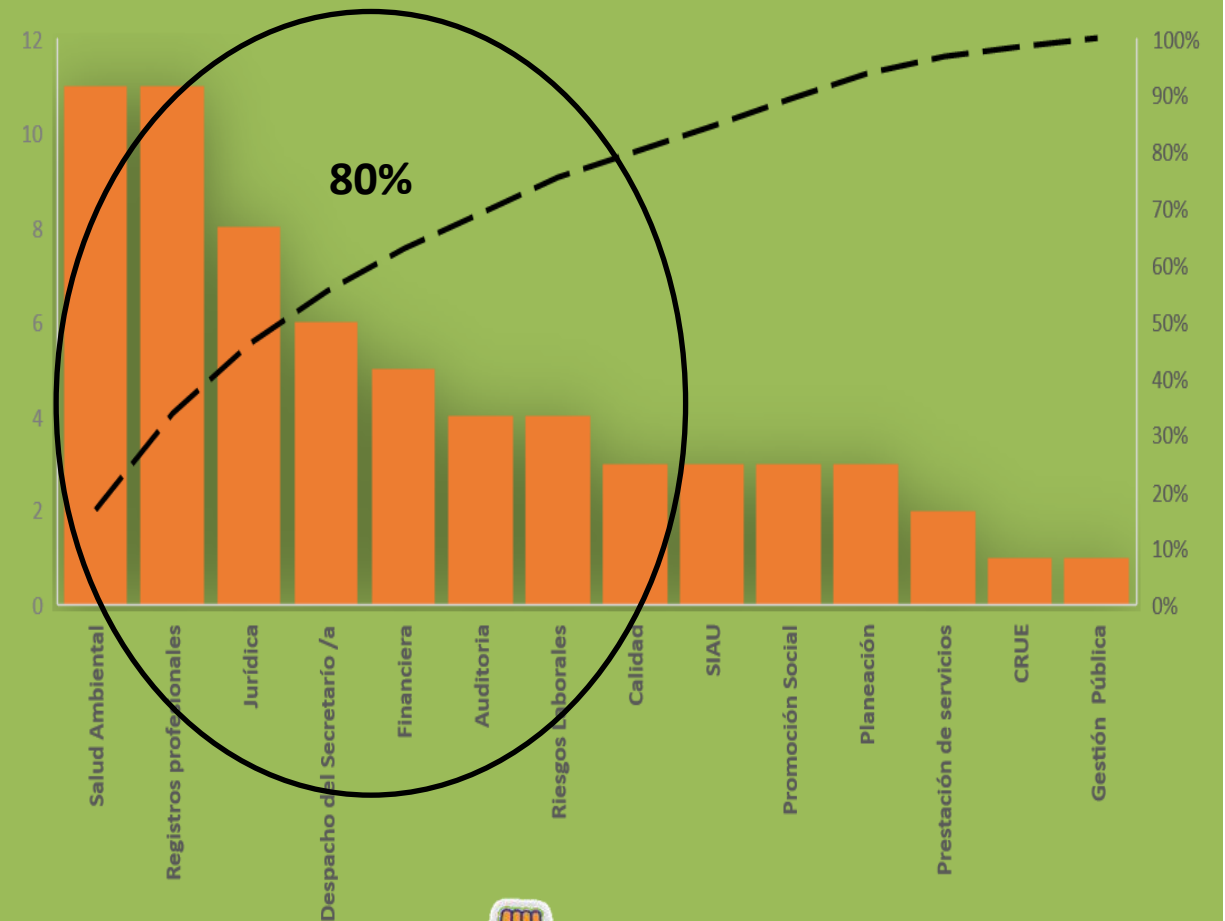


**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

## - SECRETARÍA DE SALUD Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS:

Para las PQRSD y Solicitudes recibidas y asignadas a la Secretaría de Salud aproximadamente el 80% de éstas, se concentraron en las dependencias de Salud Ambiental, Registros Profesionales, Jurídica, Despacho del Secretario (a), Financiera, Auditoría y Calidad, respectivamente.

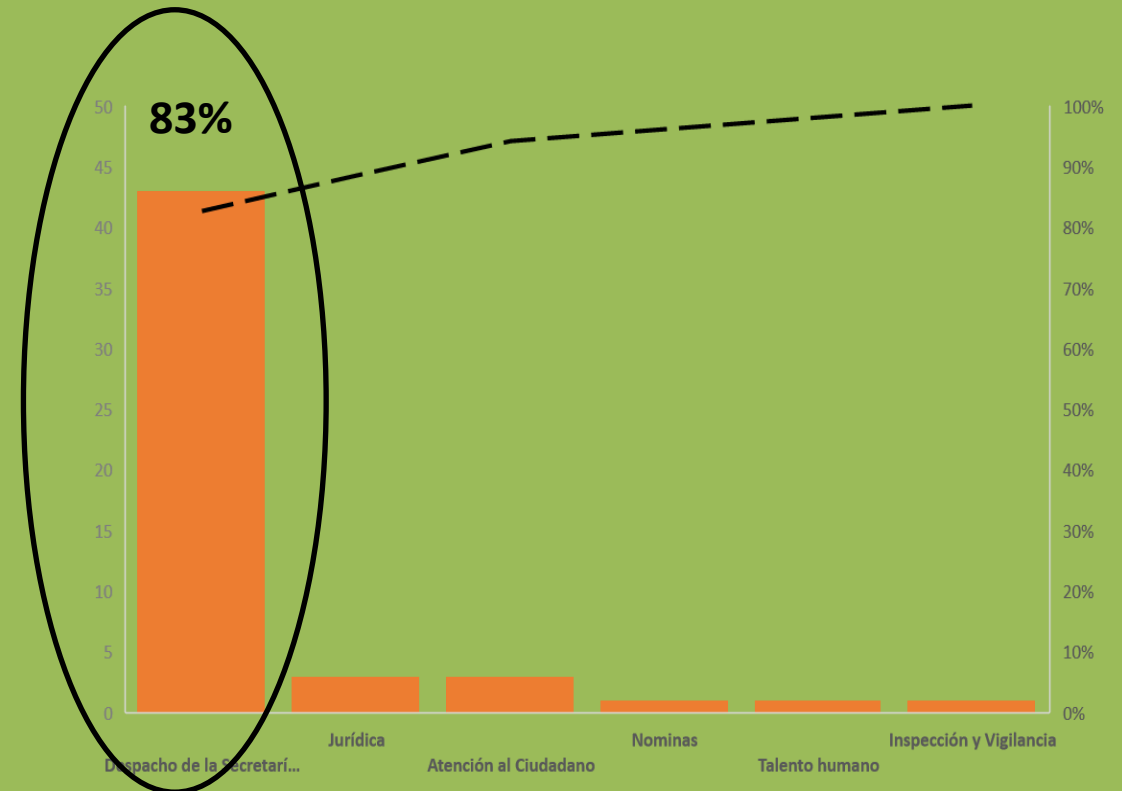


**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

## 6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

### - SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS:

Mirando el comportamiento de las PQRSD y Solicitudes recibidas y asignadas a la Secretaría de Educación y sus correspondientes dependencias adscritas, se aprecia que aproximadamente el 83% de éstas, se concentraron en el despacho del Secretario (a) o responsable de la cartera.



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio



## 6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

### - SECRETARÍAS DE INFRAESTRUCTURA, DESARROLLO ECONÓMICO Y DE LA MUJER

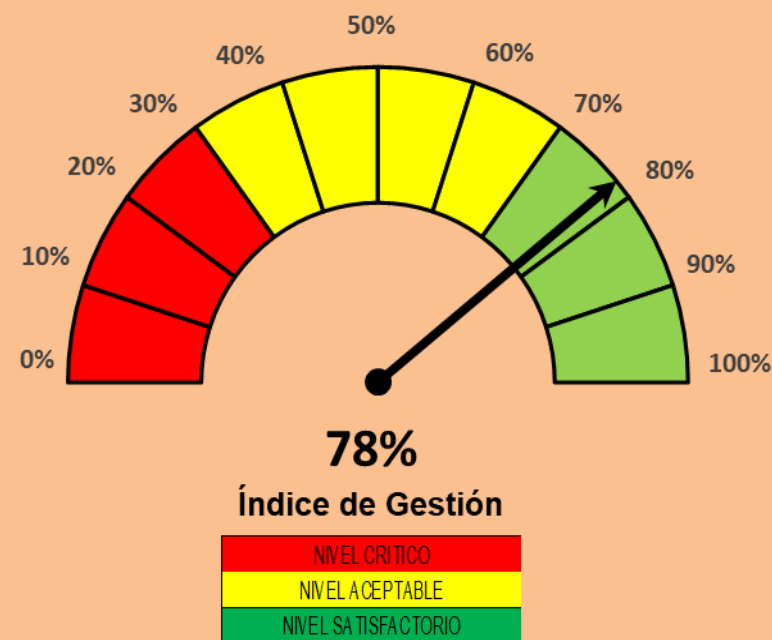
A estas unidades de decisión, se les designó el 1,22% de las PQRSD y Solicitudes recibidas durante los primeros seis (6) meses de 2021, y el 100% de ellas fueron atendidas desde el despacho del responsable de la cartera.



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

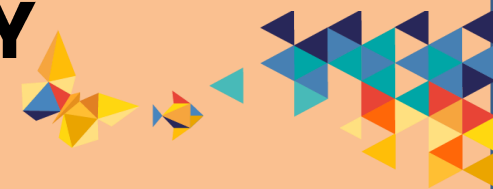
La atención brindada desde la Gobernación a cada una de las PQRSD y Solicitudes recibidas a través de los diferentes canales o mecanismos de atención, durante el 1er semestre de 2021, muestra un nivel de oportunidad o índice de gestión a las peticiones del 78%, lo que significa, que de cada 100 PQRSD y Solicitudes que fueron recibidas durante el periodo en análisis, 78 se atendieron dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, alcanzando con esto, posicionarse dentro un nivel satisfactorio en el marco del rango establecido por el indicador de gestión.



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

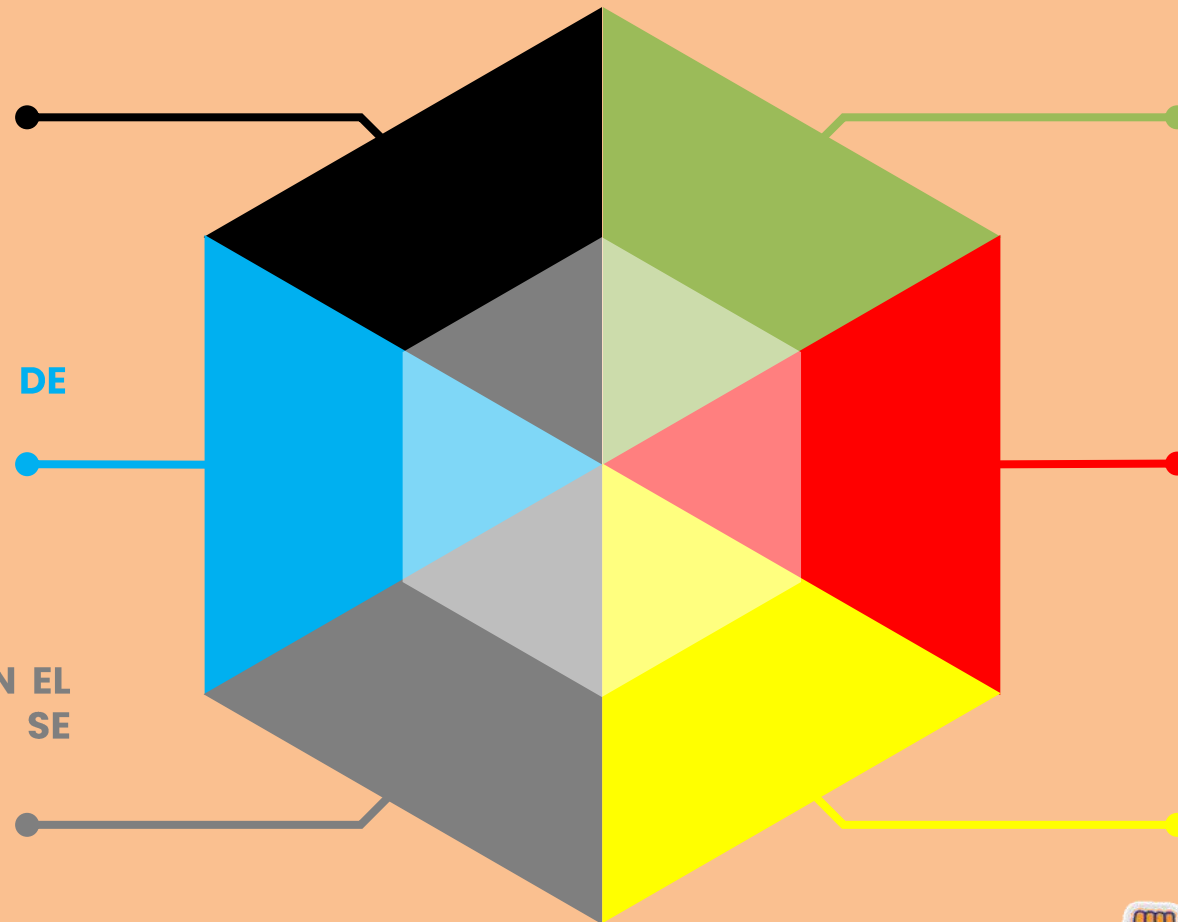
# 7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

## (DEFINICIONES Y CÓDIGO DE COLORES)



### VENCIDAS Y SIN NINGÚN IMPULSO

Hace Mención a las Solicitudes de Certificaciones de tiempo de servicios que fueron recibidas a través de la plataforma CETIL y a la fecha del informe, no se han resuelto.



### VENCIDAS Y SIN REGISTRO DE SEGUIMIENTO

Hace mención a las PQRSD y Solicitudes que fueron recibidas a través de Gobierno Digital, o el sitio gov.co/territorial, se enviaron para ser atendidas pero no se conoce la gestión de éstas.

### VENCIDAS Y NO ATENDIDAS BIEN EN EL INFODOC O SU RESPUESTA NO SE ASOCIÓ A LA PQRSD Y SOLICITUD

Hablamos de las PQRSD y Solicitudes cuya atención no se hizo a través de la herramienta de gestión documental INFODOC o en caso de haberse hecho, la respuesta no fue asociada a la petición. Están vencidas a la fecha del informe..

### ATENDIDAS DENTRO DE TERMINOS

Hace referencia a las PQRSD y solicitudes cuya gestión o atención se realizó dentro de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el marco del estado de emergencia económica, social y ecología, dentro de los tiempos contemplados en el Decreto 491 de 2020.

### EXTEMPORANEAS

Hace mención a las PQRSD y Solicitudes cuya gestión o atención se realizó fuera de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el marco del estado de emergencia económica, social y ecología, dentro de los tiempos contemplados en el Decreto 491 de 2020.

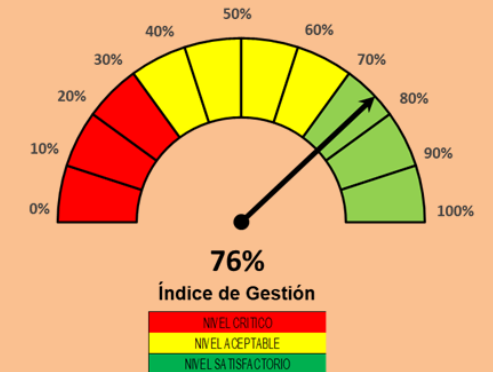
### SIN VENCIMIENTO EN LA FECHA DEL CORTE

Hace mención a las PQRSD y Solicitudes que la fecha de la elaboración del informe, no se han vencido los términos para ser atendidas.



# 7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

DESPACHO DEL GOBERNADOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS  
(Gestión a las PQRSD Y Solicitudes)  
1er Semestre  
2021



	DESPACHO Y SECRETARÍA PRIVADA	OTT	CONTRATACIÓN	OAJ	PROYECTOS	PROG DE ALIMENTACIÓN	CULTURA	CONTROL DISCIPLINARIO	OAP	MEDIO AMBIENTE	COMUNICACIONES	INFANCIA Y ADOLESCENCIA	TURISMO	C.I.	TIC	PASAPORTES
Índice de Gestión a las PQRSD y Solicitudes asignadas	77%	70%	98%	97%	57%	50%	70%	90%	92%	50%	80%	50%	100%	0%	100%	100%
■ PQRSD y Solicitudes asignadas	81	1.052	89	149	7	2	10	10	25	12	5	2	56	0	1	8
■ Extemporaneas	13	169	1	2	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0
■ Atendidas dentro del término	62	702	87	145	4	1	7	9	22	6	4	1	56	0	1	8
■ Vencidas, sin impulso o respuesta no asociada a la PQRSD en INFODOC	6	134	1	2	3	1	3	1	0	5	1	1	0	0	0	0
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	0	47	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0



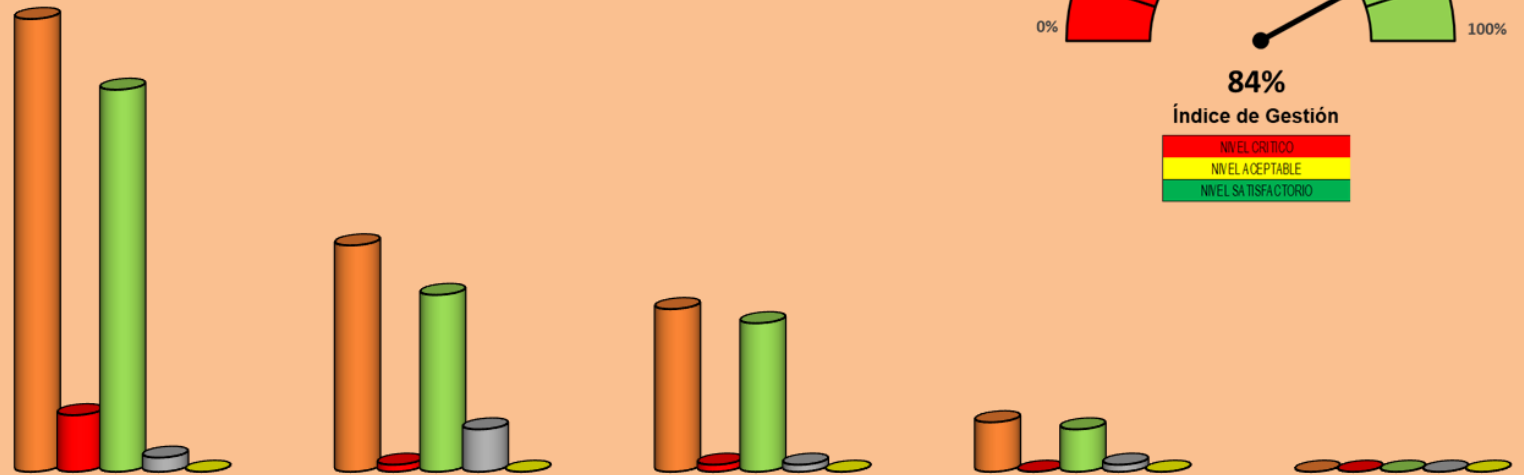
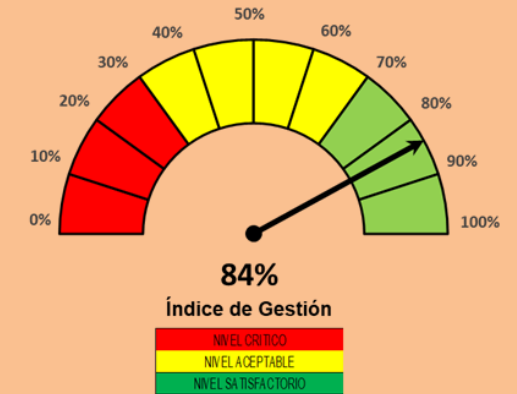
**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS



SECRETARÍA DEL INTERIOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS  
(Gestión a las PQRSD Y Solicitudes)

1er Semestre  
2021



	Despacho de la Secretaría del Interior	OFICINA DE PAZ, AT. VICT, DER HUM Y POST CONFLICT	OFICINA PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	ATENCIÓN A MUNICIPIOS
<b>ÍNDICE de Gestión a las PQRSD y Solicitudes asignadas</b>	<b>84%</b>	<b>78%</b>	<b>91%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>
□ PQRSD y Solicitudes asignadas	64	32	23	7	0
■ Extemporaneas	8	1	1	0	0
■ Atendidas dentro del término	54	25	21	6	0
□ Vencida, sin impulso o respuesta no asociada a la PQRSD en INFODOC	2	6	1	1	0
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	0	0	0	0	0



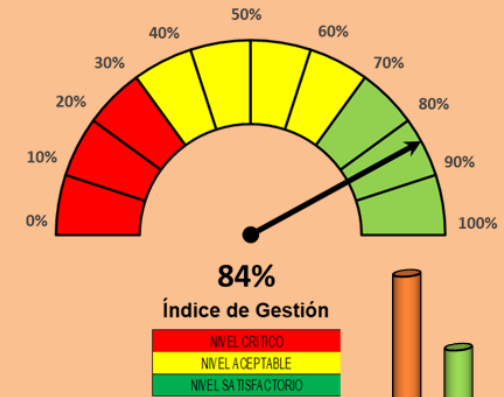
**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

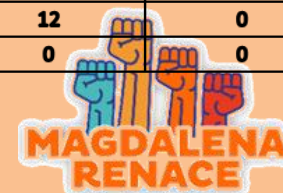
SECRETARÍA GENERAL Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS  
(Gestión a las PQRSD Y Solicitudes)

1er Semestre

2021



	Despacho SG	Gestión documental	Archivo histórico	Mant y recursos físicos	Talento Humano	Nominas	Bienestar, Capacit y SSST	Historias Laborales
Índice de Gestión a las PQRSD y Solicitudes Asignadas	68%	99,6%	75%	100%	67%	0%	0%	83%
■ PQRSD y Solicitudes Asignadas	50	275	4	4	138	0	0	2.085
■ Extemporaneas	9	1	0	0	34	0	0	243
■ Atendidas dentro del término	34	274	3	4	92	0	0	1.702
■ Vencidas, sin impulso o respuesta no asociada a la PQRSD en INFODOC	7	0	1	0	12	0	0	103
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	0	0	0	0	0	0	0	37

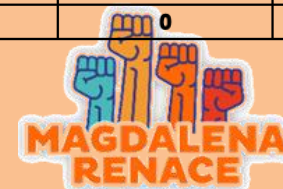
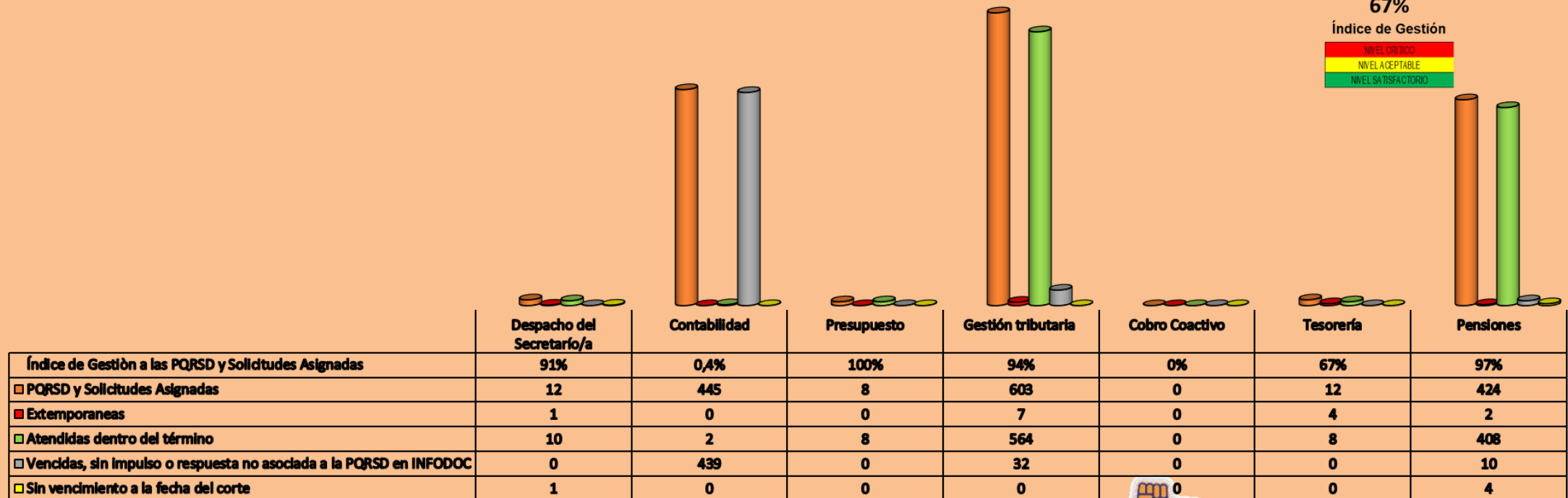
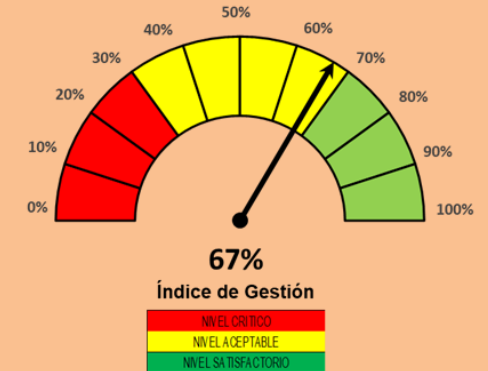


**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS  
(Gestión a las PQRSD Y Solicitudes)

1er Semestre  
2021

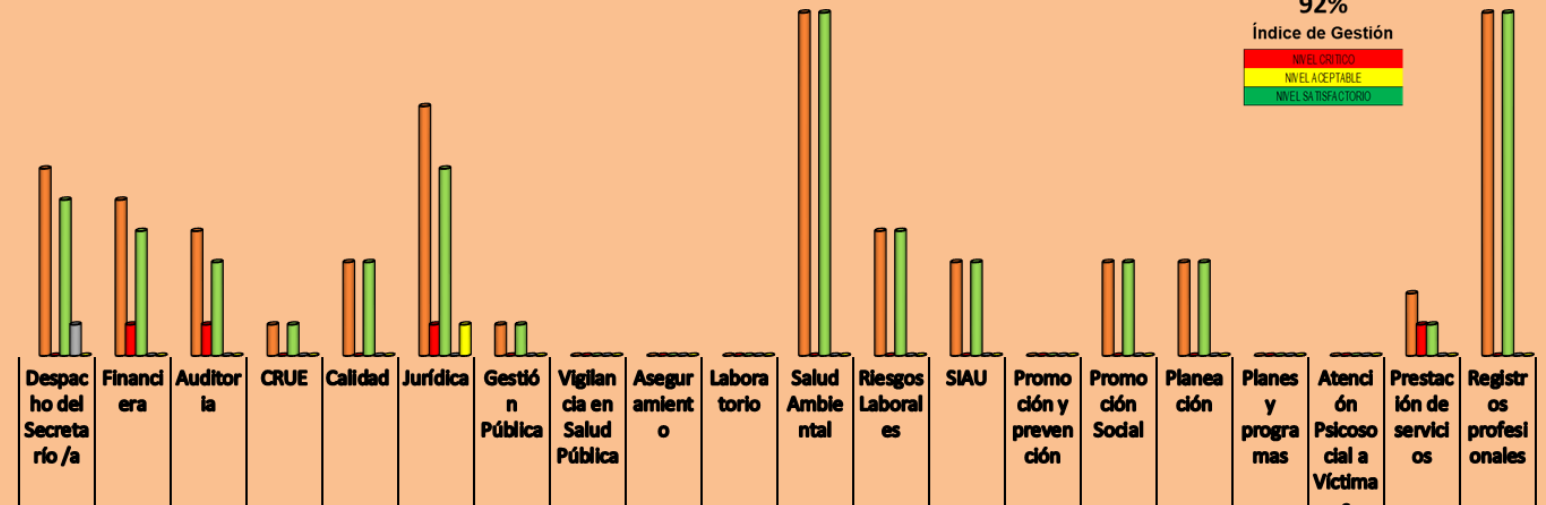
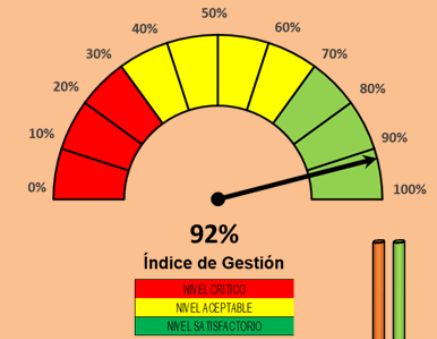


**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS



SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS  
(Gestión a las PQRSD Y Solicitudes)  
1er Semestre  
2021



Índice de Gestión a las PQRSD y Solicitudes Asignadas	83%	80%	75%	100%	100%	86%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	0%	50%	100%
□ PQRSD y Solicitudes Asignadas	6	5	4	1	3	8	1	0	0	0	11	4	3	0	3	3	0	0	2	11
■ Extemporaneas	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
■ Atendidas dentro de los Términos	5	4	3	1	3	6	1	0	0	0	11	4	3	0	3	3	0	0	1	11
□ Vencidas, sin impulso o respuesta no asociada a la PQRSD en INFODOC	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

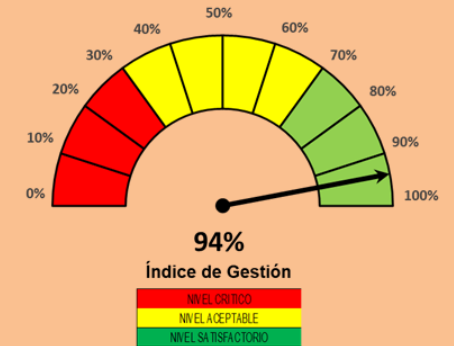


**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio



# 7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

SECRETARÍA EDUCACIÓN  
(Gestión a las PQRSD Y Solicitudes)  
1er Semestre  
2021



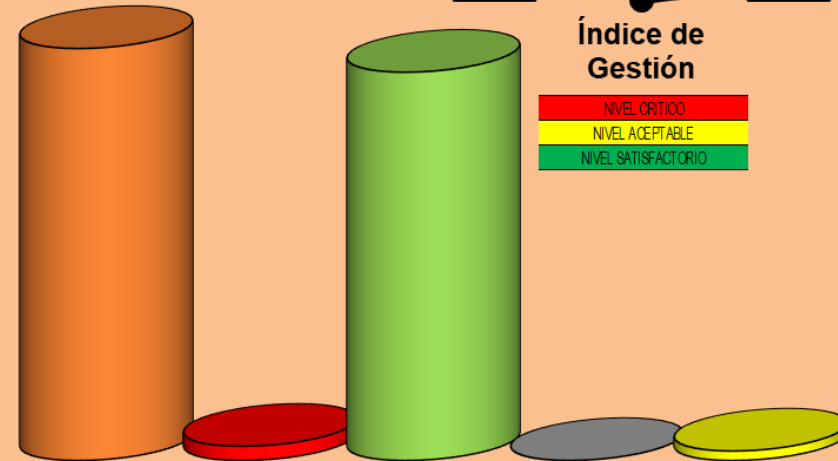
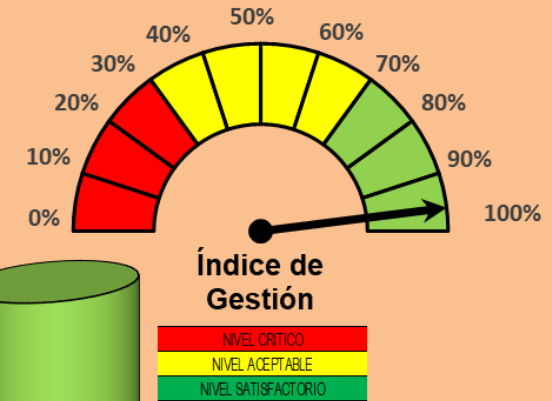
	Despacho de la Secretaría de Educación	Administrativa y Financiera	Certificaciones	Nominas	Prestaciones	Talento humano	Planta	Presupuesto	Jurídica	Cobertura	Calidad Educativa	Inspección y Vigilancia	Atención al Ciudadano
<b>Índice de Gestión a las PQRSD y Solicitudes Asignadas</b>	<b>93%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>■ PQRSD y Solicitudes Asignadas</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>■ Extemporaneas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>■ Atendidas dentro del término</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>■ Vencidas, sin impulso o respuesta no asociada a la PQRSD en INFODOC</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>■ Sin vencimiento a la fecha del corte</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA  
(Gestión a las PQRSD Y Solicitudes)  
1er Semestre  
2021



Índice de Gestión a las PQRSD y Solicitudes asignadas	Despacho de Infraestructura
□ PQRSD y Solicitudes Asignadas	87
■ Extemporaneas	3
■ Atendidas dentro del término	82
□ Vencidas, sin impulso o respuesta no asociada a la PQRSD y Solicitud en INFODOC	0
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	2

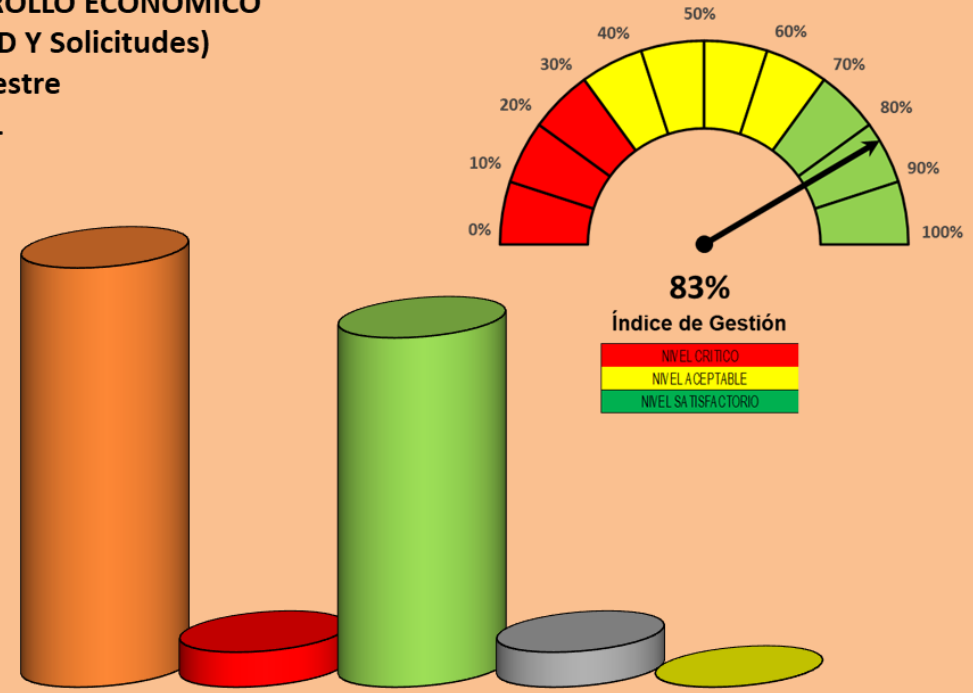


**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS



SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO  
(Gestión a las PQRSD Y Solicitudes)  
1er Semestre  
2021



	Agropecuaria, pesquera y empresarial
Índice de gestión a las PQRSD y Solicitudes Asignadas	83%
■ PQRSD y Solicitudes Asignadas	24
■ Extemporaneas	2
■ Atendidas dentro del término	20
■ Vencidas, sin impulso o respuesta no asociada a la PQRSD y solicitud en INFODOC	2
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	0

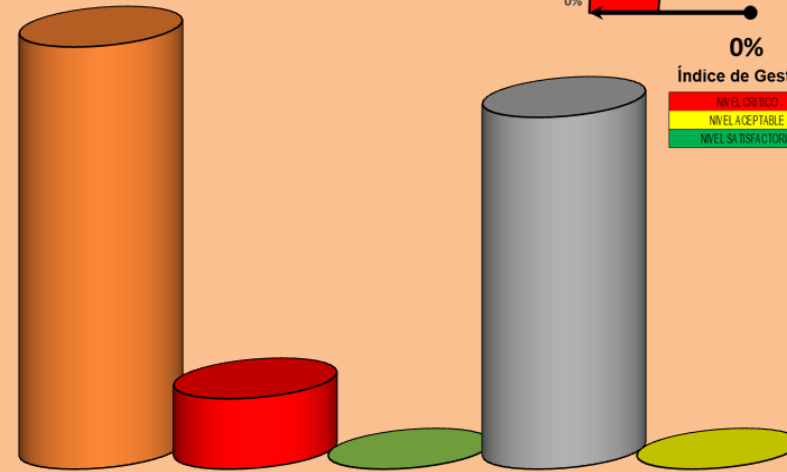
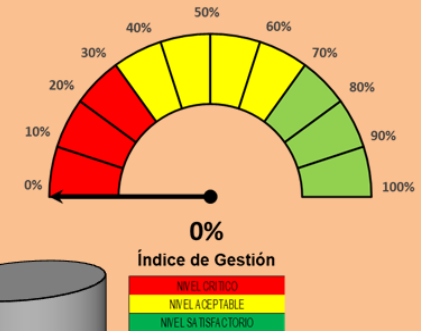


**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# 7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS



SECRETARÍA DE LA MUJER  
(Gestión a las PQRSD Y Solicitudes)  
1er Semestre  
2021



Índice de gestión a las PQRSD y Solicitudes Asignadas	Despacho
□ PQRSD y Solicitudes Asignadas	6
■ Extemporaneas	1
■ Atendidas dentro del término	0
□ Vencidas, sin impulso o respuesta no asociada a la PQRSD y Solicitudes en INFODOC	5
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	0



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# OPORTUNIDADES DE MEJORAS



- Fortalecer el conocimiento y uso de la página web como herramienta de trabajo y comunicación, tanto por los usuarios externos como en los internos de la Gobernación del Magdalena y en el mismo sentido, hacer más visible el campo donde los ciudadanos puedan presentar por este medio, sus PQRSD y hacer sus respectivos seguimientos.
- Aumentar la revisión de los contenidos de las PQRSD y Solicitudes, que ingresen a la Gobernación del Magdalena a través de los diferentes medios de recepción y en especial a través del INFODOC, para así poder asignar de mejor manera, las tipologías que correspondan al momento de ser atendidas.
- Incrementar acciones de capacitación a funcionarios y contratistas, de los criterios establecidos en las Leyes 1437 del 18 de enero de 2011; 1755 del 30 de junio de 2015 y el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a fin de ser aplicados al momento de atender las PQRSD y Solicitudes que sean recibidas y asignadas.
- Adicionar al INFODOC la generación de reportes y la selección por parte de los usuarios, del asunto de las PQRSD y Solicitudes por tipo; según el portafolio de servicios que ofrece el ente territorial y los asuntos claves que se atienden en las dependencias, en aras de facilitar los análisis de los registros contenidos en su base de datos, para la toma de decisiones.
- Reforzar el aprendizaje a todos los usuarios de la herramienta de gestión documental INFODOC, en temas relacionados con la ruta a seguir o el paso a paso para atender o dar respuesta cualquier PQRSDS, que ingrese a la Gobernación del Magdalena
- Radicar y asignar a través de la herramienta institucional de gestión documental “INFODOC”, todas las PQRSD y Solicitudes recibidas a por medio del portal GOV.CO/TERRITORIAL de GOBIERNO DIGITA para unificar la recepción de las peticiones a través de una sola herramienta de gestión documental, contar con un único radicado de las mismas y así poder activar las acciones de seguimiento y monitoreo con relación a la gestión oportuna por parte de las dependencias responsables.
- Desarrollar acciones estratégicas que contribuyan al empoderamiento en los contratistas y funcionarios del ente territorial, de los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental, a fin de posicionar el cumplimiento del ciclo documental al momento de elaborar un registro en la herramienta de gestión documental INFODOC.
- Impulsar más el posicionamiento del uso del INFODOC, en la Secretaría de Educación, como herramienta institucional de la Administración Departamental, en lo que a recepción y atención de peticiones presentadas por los docentes, directivos docentes y administrativos y demás usuarios se refiere.



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio