



GOBERNACIÓN DEL  
**MAGDALENA**



La fuerza  
del cambio



**INFORME SEMESTRAL EVALUACION Y  
SEGUIMIENTO A PQRSD - JULIO A  
DICIEMBRE 2021**

**JADER MARTINEZ LOPEZ**  
**Jefe de Oficina de Control Interno**

**Santa Marta D.T.C.H., enero 31 de 2022**



## **PRESENTACIÓN**

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias - PQRS recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la administración Departamental, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2021, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

## **OBJETIVO**

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

## **ALCANCE**

Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRS, durante el periodo de julio a diciembre de 2021.

## **CONTROL DE LEGALIDAD**

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido para el segundo semestre del año 2021. Ley 1474 del 2011, Artículo 76 Ley 1437 de 2011, Título 2 Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.





## Contenido

1. Introducción.....	4
2. PQRSD y Solicitudes recibidas y clasificación tipológica .....	5
3. COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON EL PERIODO ANTERIOR.....	7
4. PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN.....	8
5. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS .....	9
6. OPORTUNIDADES DE MEJORAS.....	10





## 1. Introducción

El Sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y solicitudes) 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 el año 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 el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de la vigencia en mención, 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 y en el evento de ser necesario, formular oportunidades de mejoras, para el mejoramiento continuo de la gestión de las peticiones en el marco de la normatividad vigente, por parte de la Entidad.

Para tal efecto, en el presente documento se visualizan 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.

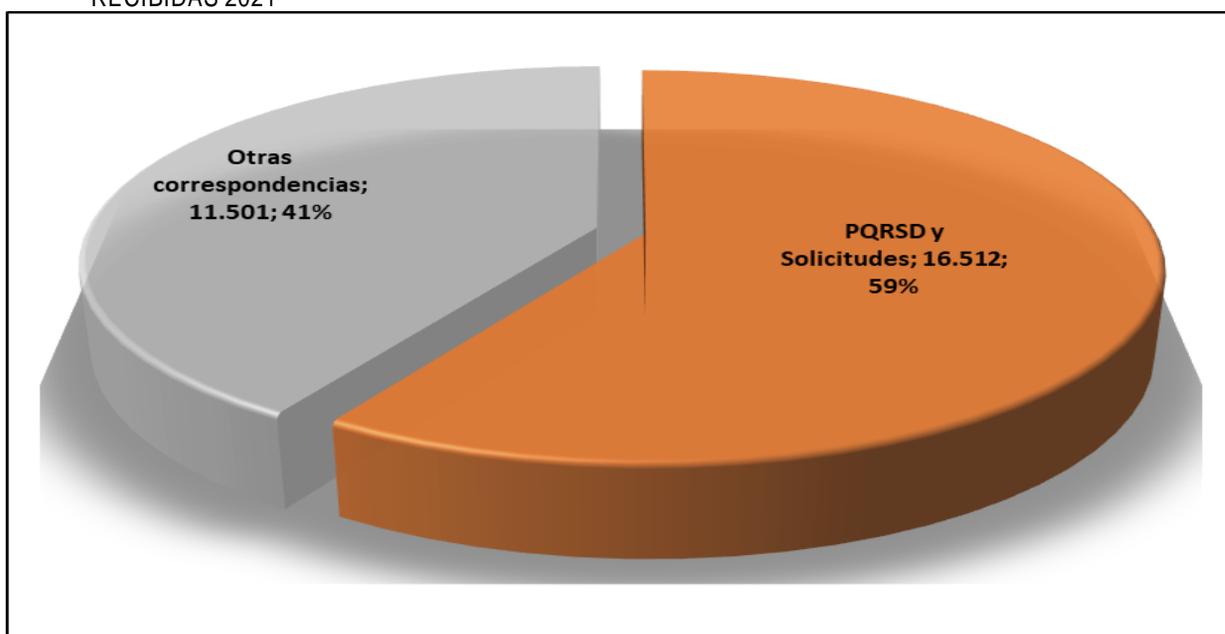




## 2. PQRSD y Solicitudes recibidas y clasificación tipológica

Durante la anualidad 2021, la gobernación del Departamento del Magdalena, recibió a través de los canales de atención puestos a disposición de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, un total de 28.013 correspondencias de las cuales aproximadamente el 59% de las mismas, fueron clasificadas como PQRSD y Solicitudes como lo muestra el gráfico 1.

Gráfico 1: PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES DENTRO DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS 2021



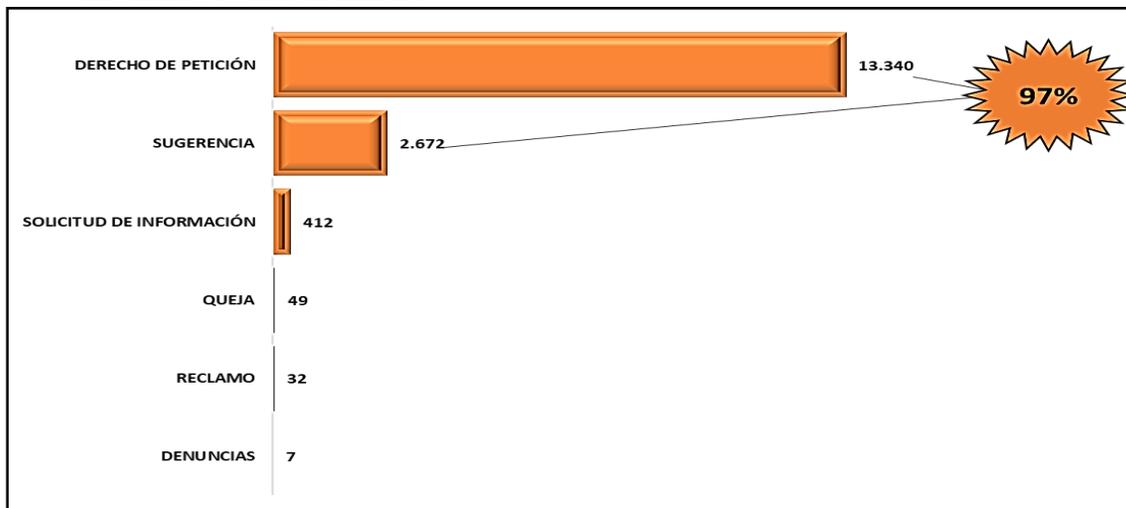
Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

Al revisar su clasificación tipológica asignada a cada petición, se pudo constatar que aproximadamente el 97% de estas fueron reconocidas como Derechos de Petición, Sugerencias, siendo los derechos de peticiones y la tipología que mayor representatividad mostró con una presencia del 87% como se puede apreciar en el gráfico 2.





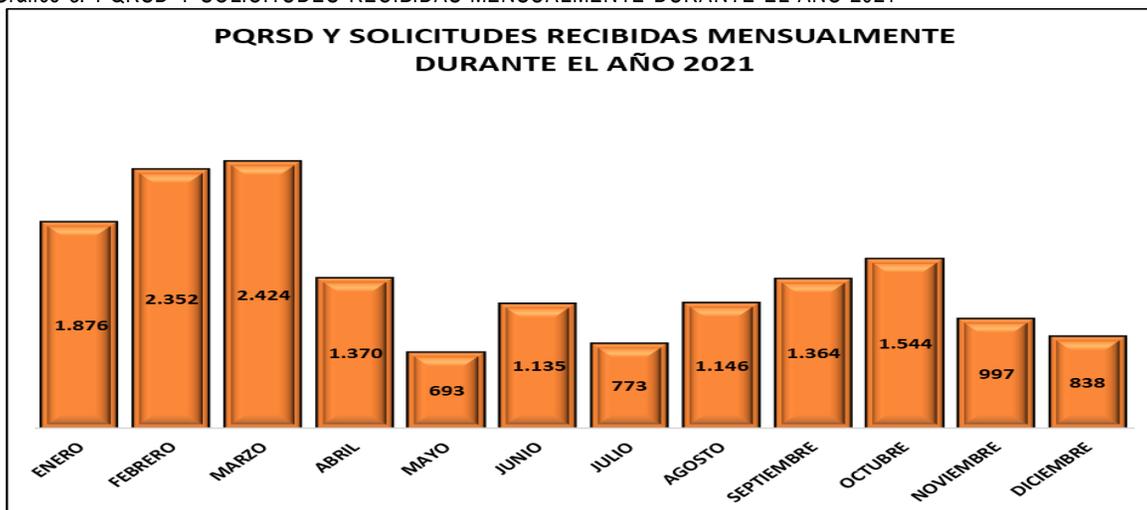
Gráfico 2: PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES DENTRO DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL 2021



Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

Las 16.512 peticiones recibidas durante los 12 meses del año 2021, muestra un promedio mensual de 1.376 PQRSD y Solicitudes de donde el 40% de estas, se presentaron durante el 1er Trimestre (enero, febrero y marzo), de donde el mes de marzo fue el que mayor número de peticiones recibió durante la vigencia 2021 como se puede observar en los gráficos 3 y 4:

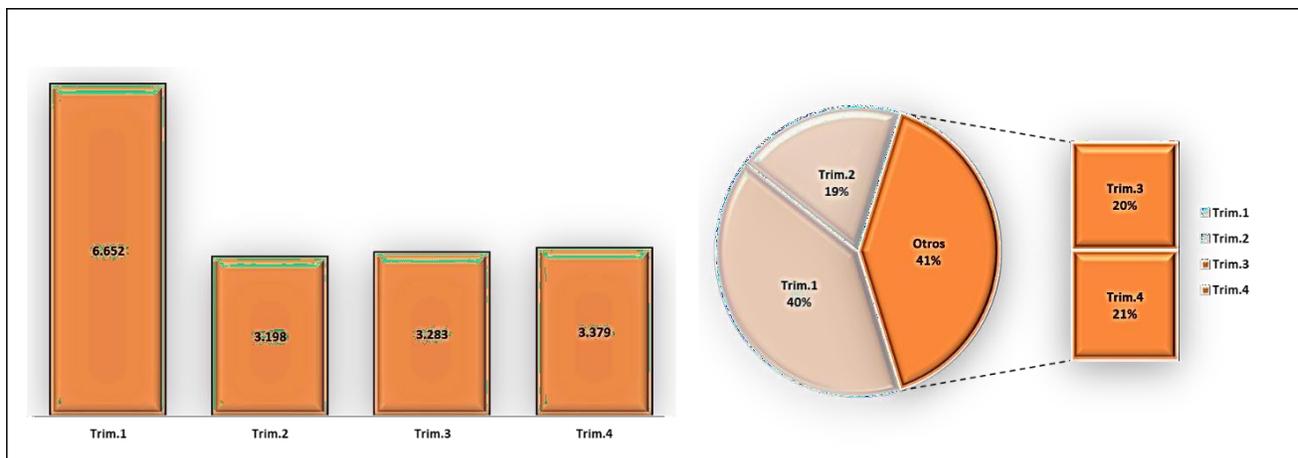
Gráfico 3: PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS MENSUALMENTE DURANTE EL AÑO 2021



Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena



Gráfico 4: DISTRIBUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL 2021

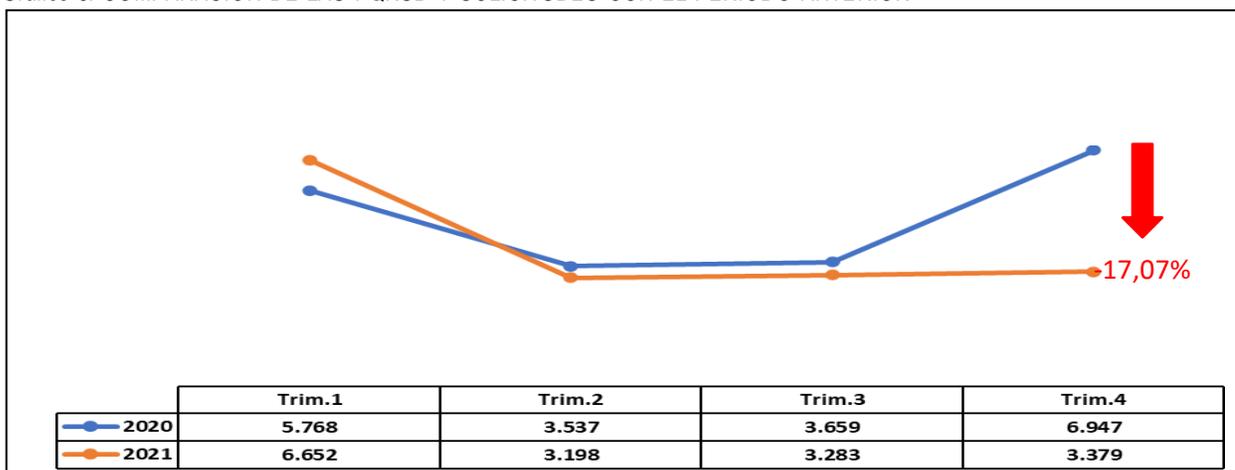


Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

### 3. COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON EL PERIODO ANTERIOR

Al comparar las peticiones recibidas durante el año 2021 con las admitidas durante el 2021, podemos observar que éstas se redujeron en un 17.07% sin embargo, es importante resaltar que solo durante el 1er trimestre de 2021, se evidencia un incremento en el recibo de las PQRSD y solicitudes, alcanzando superar las recibidas durante el mismo periodo de año 2020, un aumento del aproximado del 15% como se puede apreciar en el gráfico 5.

Gráfico 5: COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON EL PERIODO ANTERIOR



Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena



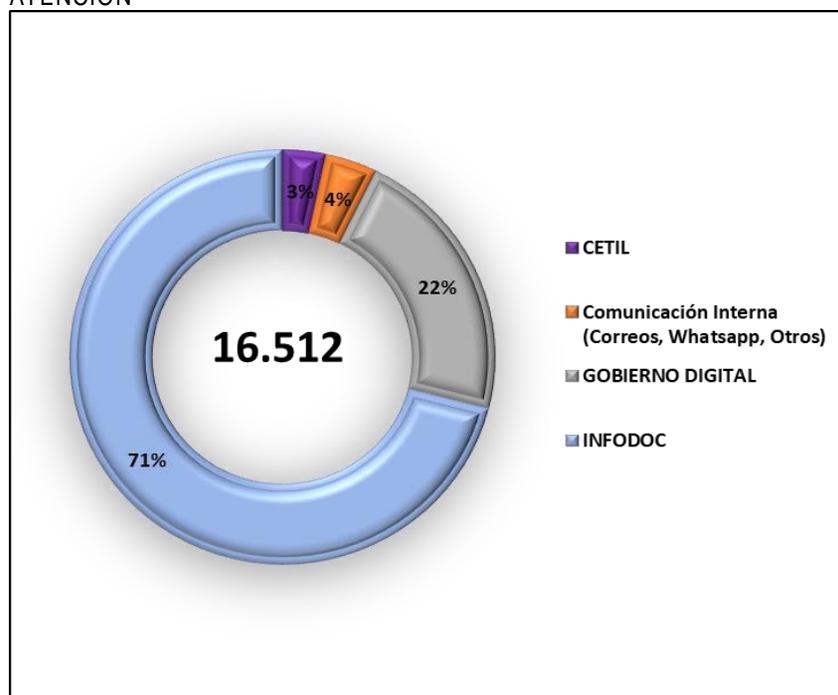
Al comparar el comportamiento semestral de las Peticiones recibidas durante la vigencia en análisis, con el mismo periodo de la anualidad anterior, notamos que durante el 1er semestre 2022, se arrojó un incremento de peticiones recibidas igual al 6%, sin embargo, en lo que al 2do semestre se refiere, el recibo de las PQRSD y Solicitudes, se redujo significativamente en un 37%, contribuyendo esto con la reducción total mencionada anteriormente.

## 4. PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

El uso de la herramienta Institucional de Gestión documental "INFODOC", se siguen siendo el canal de mayor uso por parte de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y pares interesadas, para presentar su PQRSD y Solicitudes, a través de los cuales se recibieron el 71% de las peticiones que ingresaron durante el periodo en análisis.

Sin embargo, el 22% de las peticiones recibidas a través del portal de Gobierno digital, solo operó hasta el mes de abril de 2021, muestra una participación en la admisión de las PQRSD y Solicitudes, de 22%. Como se puede constatar en el gráfico 6.

Gráfico 6: COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD y SOLICITUDES POR CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

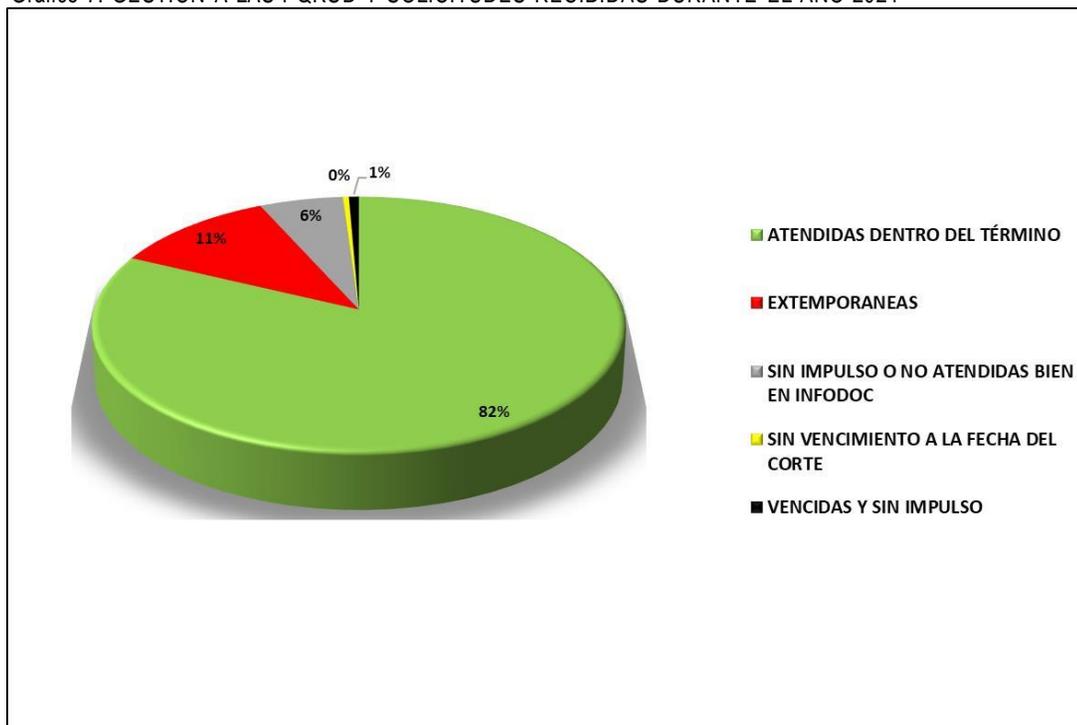


Las solicitudes de tiempos de servicios reflejadas en a través de las comunicaciones internas (correos electrónicos, WhatsApp, etc.) y por medio del portal “CETIL” mostraron participaciones del 4% y 3% respectivamente.

## 5. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS

La gestión o atención que se le dio a las PQRSD y solicitudes que fueron interpuestas por parte de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas; a través de los diferentes canales de atención; ante la Gobernación del Magdalena durante la vigencia 2021, se puede observar en el gráfico 7

Gráfico 7: GESTIÓN A LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2021



Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

De lo anterior inferimos que el grado de oportunidad con el que se atendieron las PQRSD y Solicitudes que ingresaron a la Gobernación del Magdalena; durante la vigencia 2021; fue del 82%, aproximadamente, lo que indica que de cada 100 peticiones que fueron presentadas por los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, 82 de éstas fueron atendidas dentro de los términos de Ley.





## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORAS

Como resultado del análisis realizado a las peticiones recibidas y tendidas durante la vigencia 2021, y en aras de fortalecer la gestión de las mismas, a continuación, se relacionan algunas 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 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.
- 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





GOBERNACIÓN DEL  
**MAGDALENA**



**La fuerza  
del cambio**



responsables.

- Desarrollar acciones estratégicas que contribuyan al empoderamiento en los contratistas y funcionarios del ente territorial, de los lineamientos establecidos en el PGD, a fin de posicionar el cumplimiento del ciclo documental al momento de elaborar un registro en la herramienta de gestión documental INFODOC.
- Posicionar más el 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.
- Reforzar el aprendizaje a todos los usuarios de la herramienta de gestión documental, en temas relacionados a la ruta a seguir para atender o dar respuesta cualquier PQRSDS, que ingrese a la Gobernación del Magdalena.

## **JADER MARTINEZ LOPEZ**

Jefe de Control Interno Gobernación del Magdalena

Elaboró: Jader Camacho- Profesional Universitario-Secretaria General  
Revisó: Ana Alicia Mendoza Profesional Universitario-Control Interno