



GOBERNACIÓN DEL  
**MAGDALENA**



La fuerza  
del cambio



# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL DE PQRSD Y SOLICITUDES 2021

**Milenis González Jiménez**  
**Secretaría General**

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

Carrera 1c N° 16-15 Palacio Tayrona  
PBX: 5-4381144  
Código Postal: 470004  
[www.magdalena.gov.co](http://www.magdalena.gov.co)  
[contactenos@magdalena.gov.co](mailto:contactenos@magdalena.gov.co)

 @gobiernodelmagdalena

 @MagdalenaGober

 @magdalenaGober



<b>Contenido</b>	<b>Pag</b>
1. Introducción .....	3
2. PQRSD y Solicitudes recibidas y clasificación tipológica .....	4
3. COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON EL PERIODO ANTERIOR.....	6
4. PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN .....	7
5. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS.....	8
6. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS.....	17
7. CONCLUSIONES .....	19





## 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.

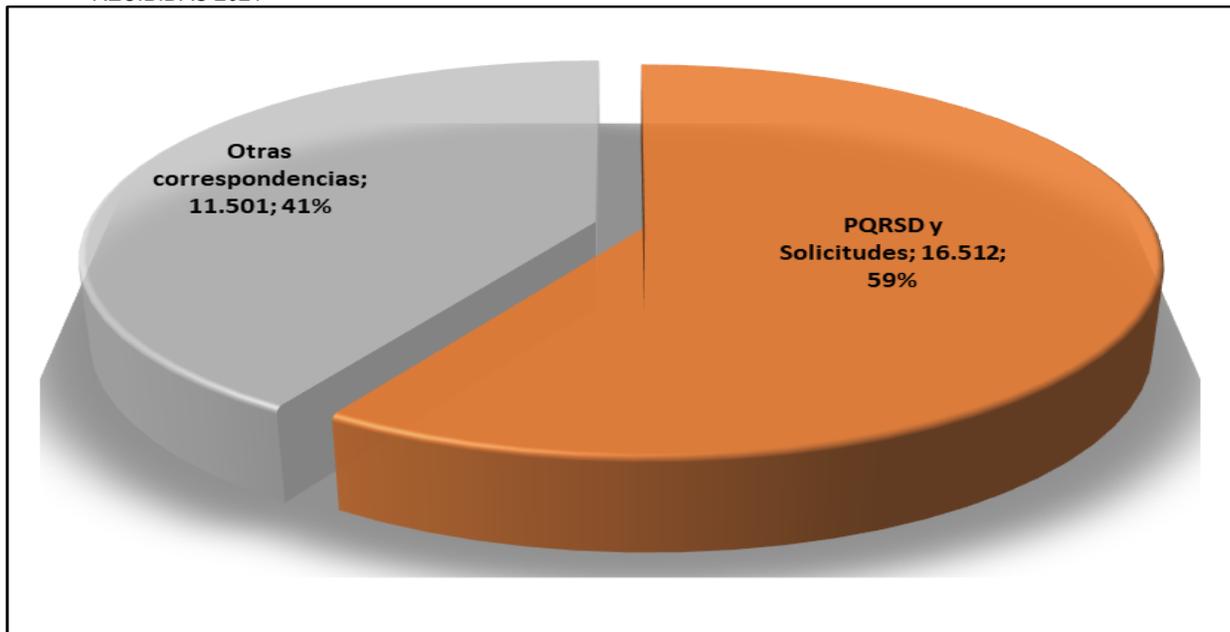




## 2. PQRSD y Solicitudes recibidas y clasificación tipológica

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

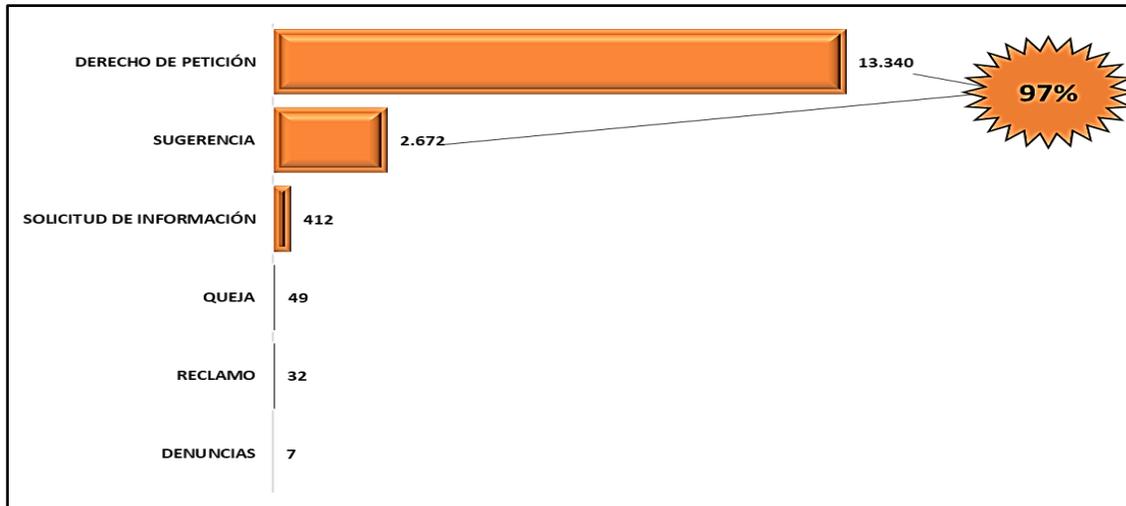


Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

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:

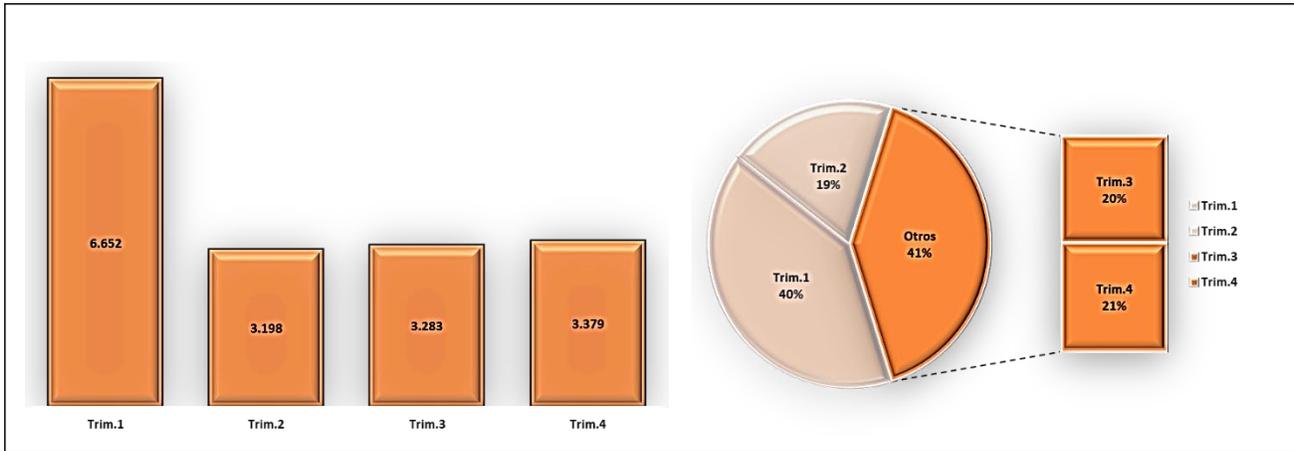
Gráfico 3: PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS MENSUALMENTE DURANTE EL AÑO 2021



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

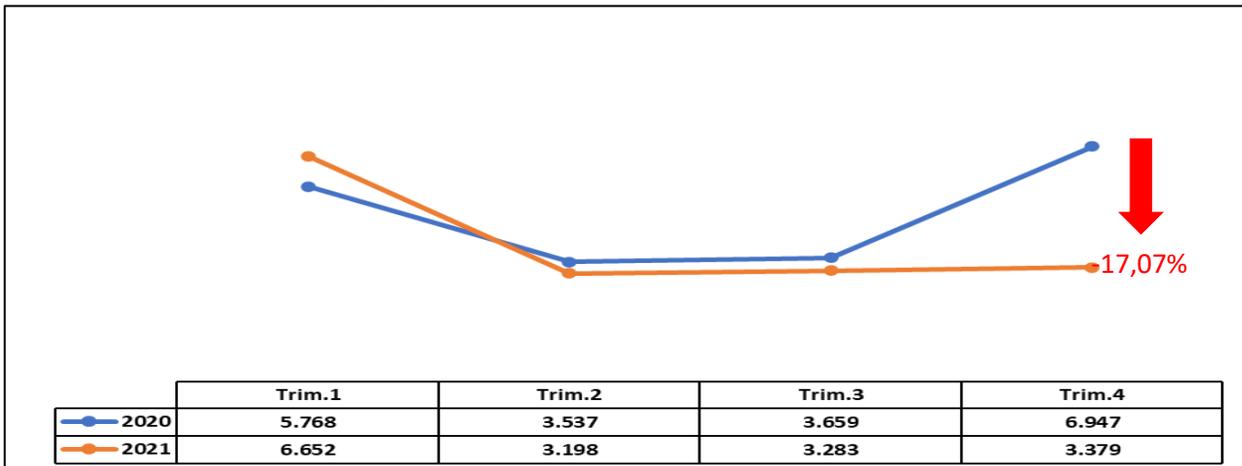


Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

### 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



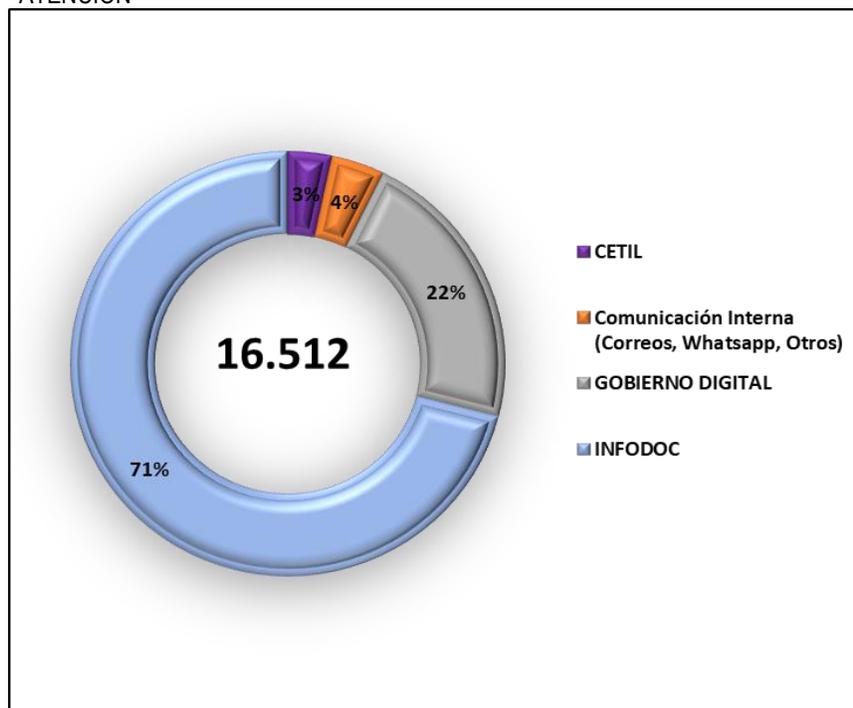
Al comparar el comportamiento semestral de las Peticiones recibidas durante la vigencia en análisis, con el mismo periodo de la anualidad anterior, notamos que durante el 1er semestre 2022, se arrojó un incremento de peticiones recibidas igual al 6%, sin embargo, en lo que al 2do semestre se refiere, 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

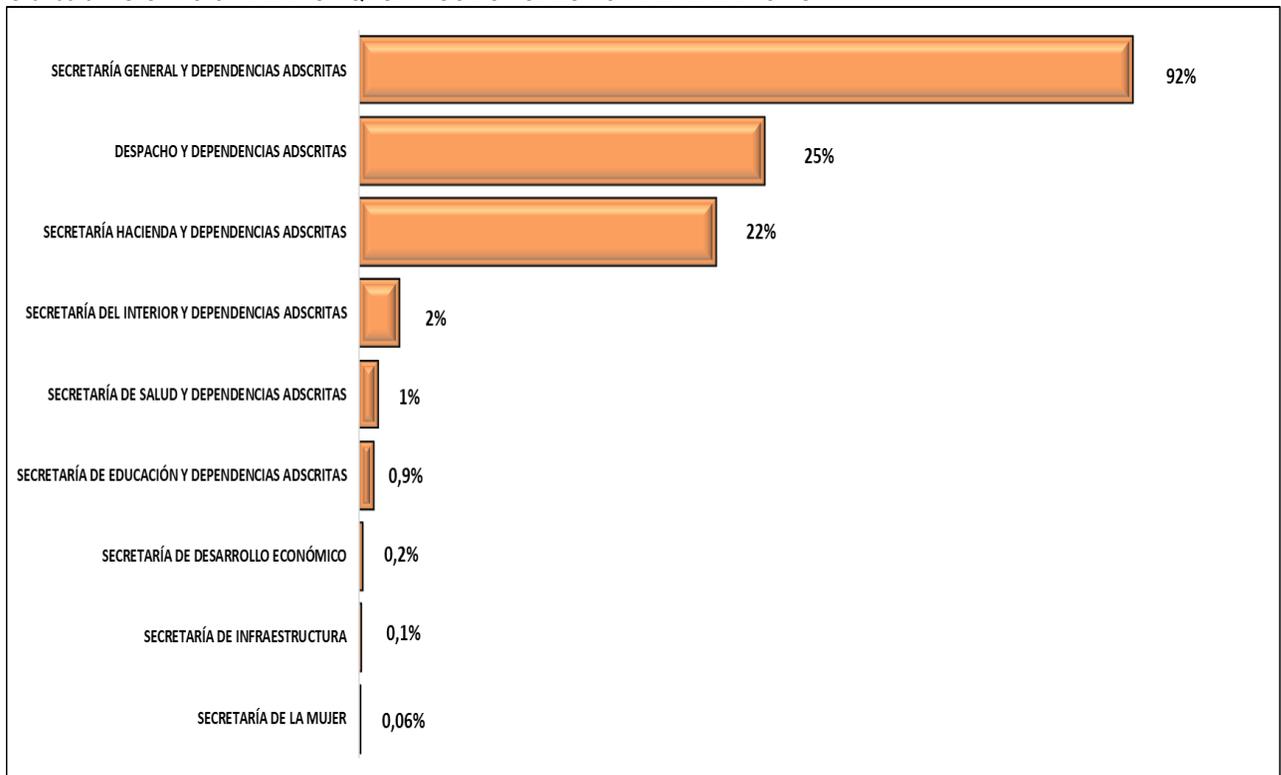


Las solicitudes de tiempos de servicios reflejadas en a través de las comunicaciones internas (correos electrónicos, WhatsApp, etc.) y por medio del portal “CETIL” mostraron participaciones del 4% y 3% respectivamente.

## 5. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

Del total de las PQRSD y solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención puesto a disposición de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, por parte de la Gobernación del Magdalena, el 92% fueron asignadas a la Secretaría General y Dependencias adscritas como lo muestra el gráfico 8.

Gráfico 8: ASIGNACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

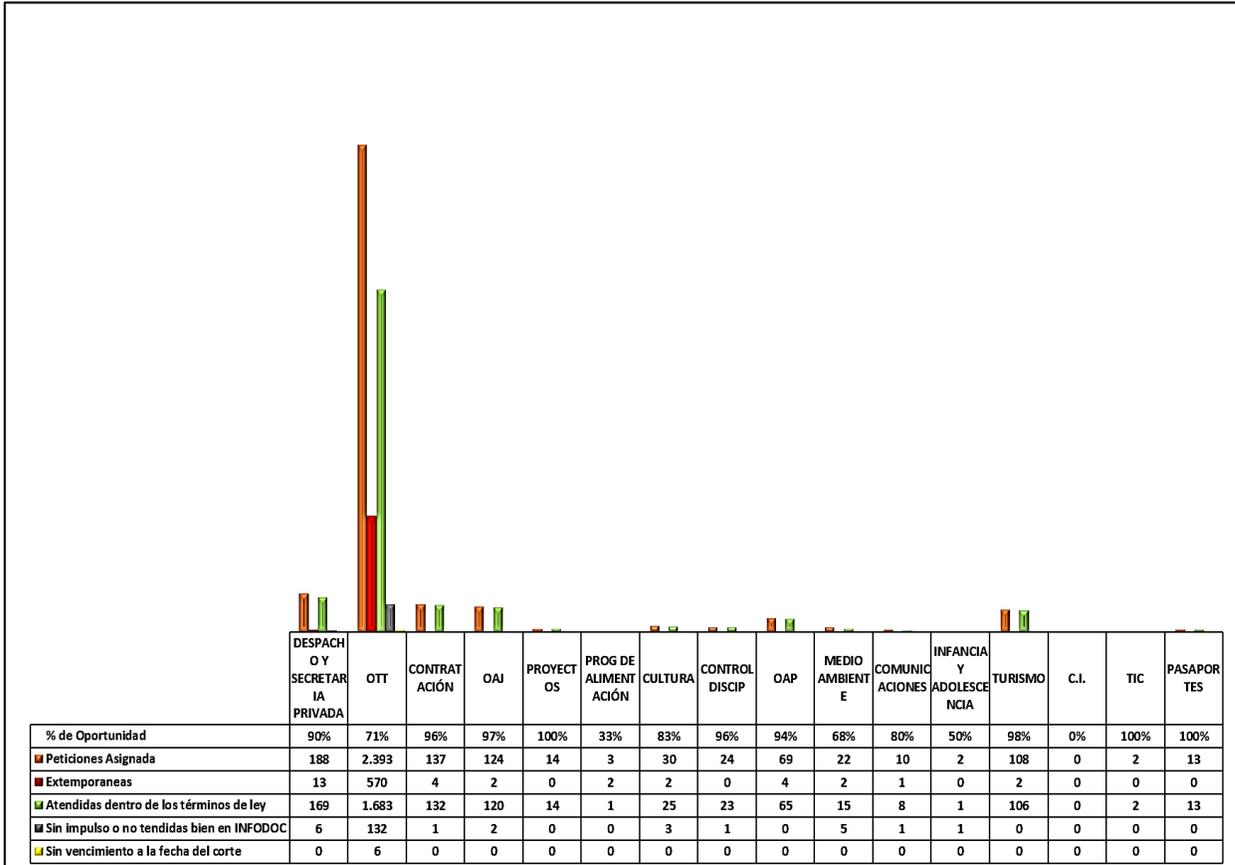


Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

Al analizar la gestión que cada unidad de decisión adscrita a las dependencias mencionadas en el gráfico anterior, realizó con las peticiones que les fueron asignadas, los resultados fueron los que se representa en los siguientes gráficos.



Gráfico 9: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES DESPACHO DEL GOBERNADOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS.



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

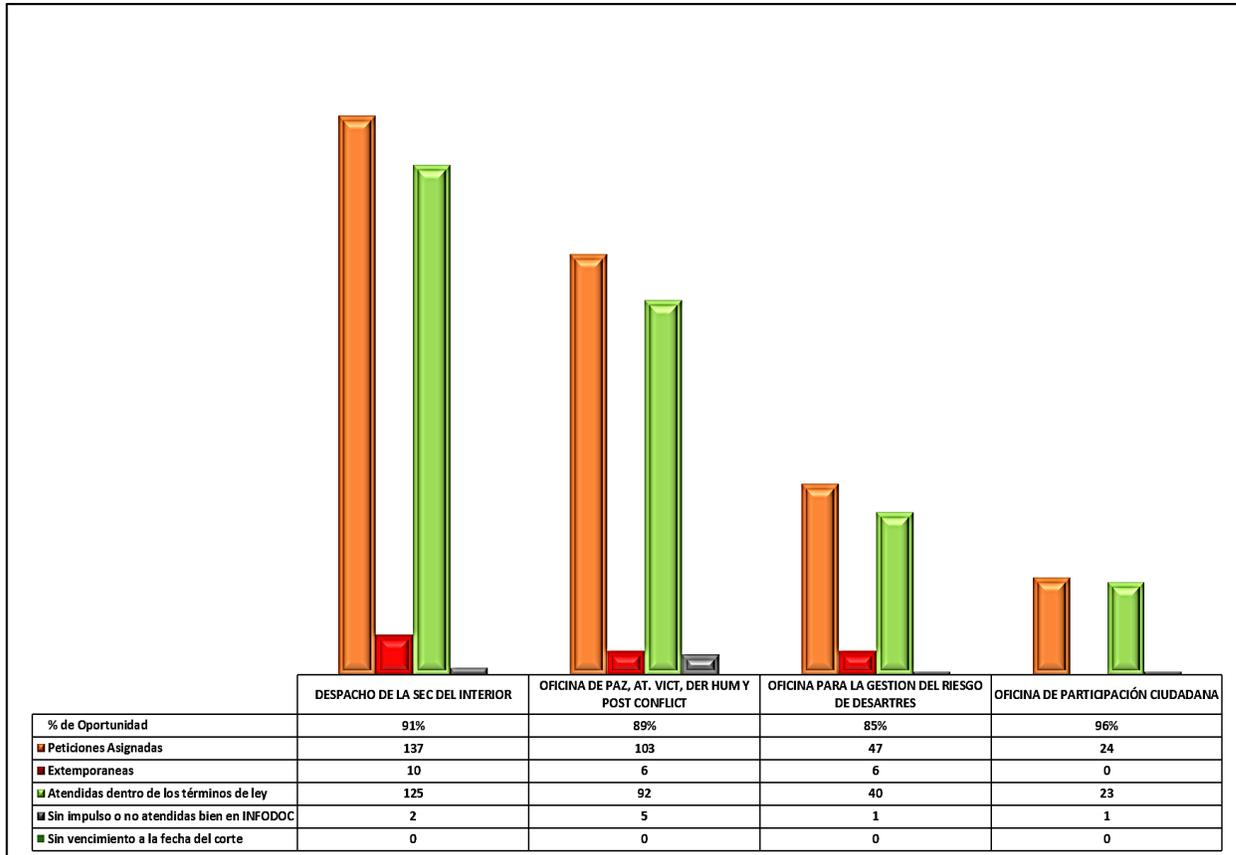
En el gráfico anterior, es evidente que la Oficina de Tránsito y Transporte es la dependencia adscrita al despacho del gobernador, que mayor número de peticiones recibió con aproximadamente el 73,96% del total de las asignadas a la unidad de decisión, sin embargo, la oportunidad de atención a las mismas es aproximadamente de 71% lo que significa que de cada 100 PQRSD y Solicitudes asignadas, 71 de estas fueron atendidas dentro de los términos de ley.

La dependencia que menor índice de gestión u oportunidad mostró durante el año 2021, fue la relacionada con el programa de alimentación, mostrando atenciones oportunas o dentro de los términos de ley de un 33% aproximadamente.

Al consolidar los datos pertenecientes a todas las dependencias adscritas al Despacho del Gobernador; (peticiones asignadas, y atendidas dentro de los términos de ley), se observa que esta unidad de decisión presentó durante el año 2021, un porcentaje de oportunidad del 76%.



Gráfico 10: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA DEL INTERIOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS

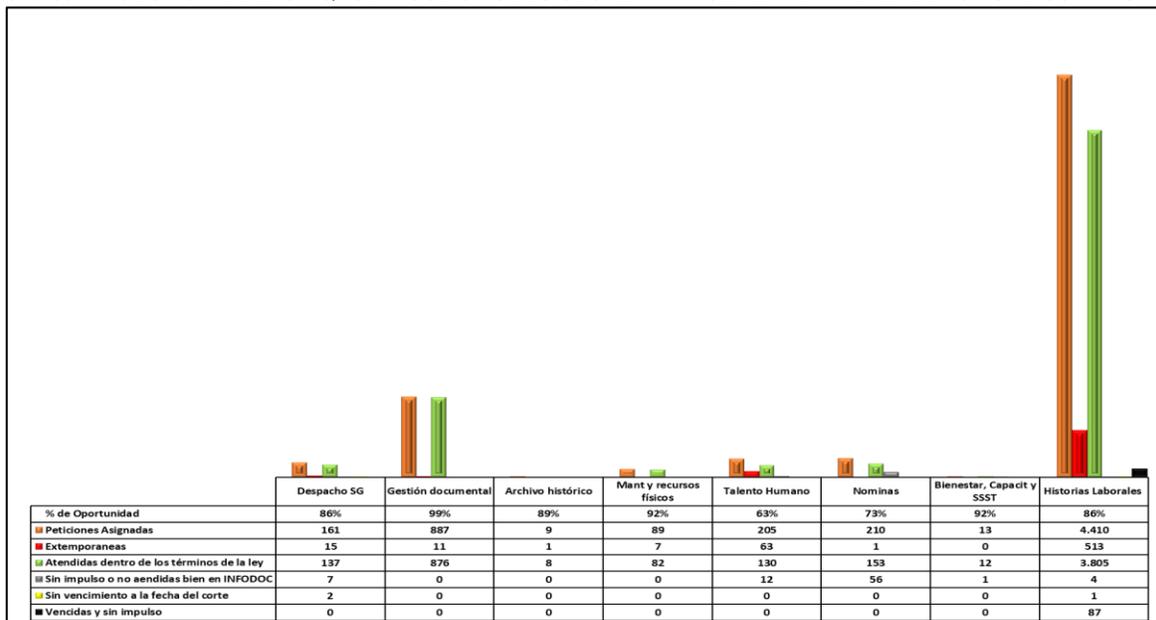


Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

El escenario que se evidencia en este gráfico, refleja que la Secretaría del Interior y todas sus dependencias adscritas mostraron porcentajes de oportunidad superiores al 80%, contribuyendo esto a que la unidad de decisión haya alcanzado durante la vigencia 2021, índice de gestión a las PQRSD y Solicitudes asignadas del 90% de atención oportuna aproximadamente.



Gráfico 11: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA GENERAL Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS



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

En esta representación son notales los bajos índices de gestión que mostraron la Oficina de Talento Humano (Despacho) y su área funcional de nóminas en lo que a la gestión o atención oportuna de las PQRSD y Solicitudes asignadas se refiere, con porcentajes de oportunidad del 63% y 73% respectivamente y con altos números de PQRSD y Solicitudes sin impulsos en el INFODOC o con respuestas no enlazadas a las respectivas peticiones, mostrando debilidades en la implementación del procedimiento o ruta a seguir para atender o incorporar respuestas a peticiones en la herramienta institucional de gestión documental.

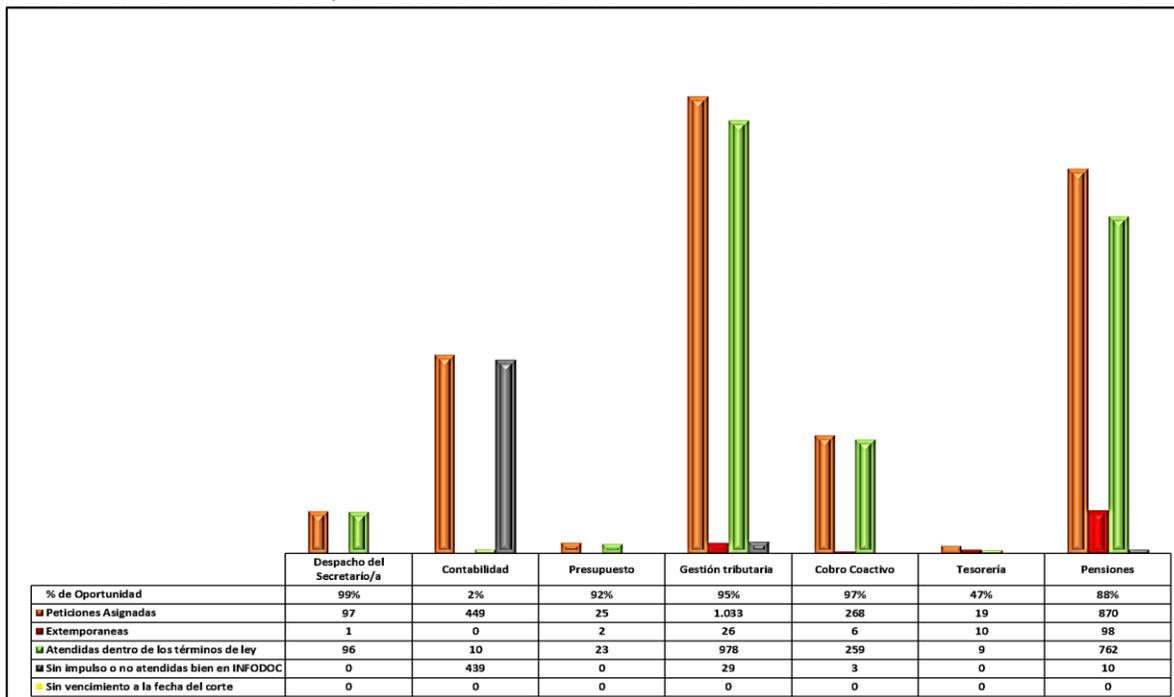
De igual forma, se aprecia que el área de historias laborales es la dependencia adscrita a la unidad de decisión que mayor número de PQRSD y Solicitudes recibe, mostrando un índice de oportunidad del 86%, sin embargo, es preocupante el número de peticiones atendidas extemporáneamente (513) y vencidas y sin ningún impulso registrado (87) que estaría contribuyendo a una alta probabilidad de dar lugar a la activación de mecanismos de protección de derechos fundamentales como la tutela.

Se destaca la gestión a las peticiones presentadas durante el año 2021, por las áreas funcionales de Gestión Documental, Mantenimiento y Recursos Físicos, Bienestar-Capacitación y SSST, Archivo Histórico y el Despacho de la Secretaría General, con porcentajes de oportunidad del 99%, 92%, 92%, 89% y 86% respectivamente.

Los resultados anteriores contribuyeron directamente a que a que la unidad de decisión haya alcanzado durante la vigencia reportada, un indicador de oportunidad a la atención de las PQRSD y Solicitudes asignadas del 87% aproximadamente.



Gráfico 12: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA HACIENDA Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS



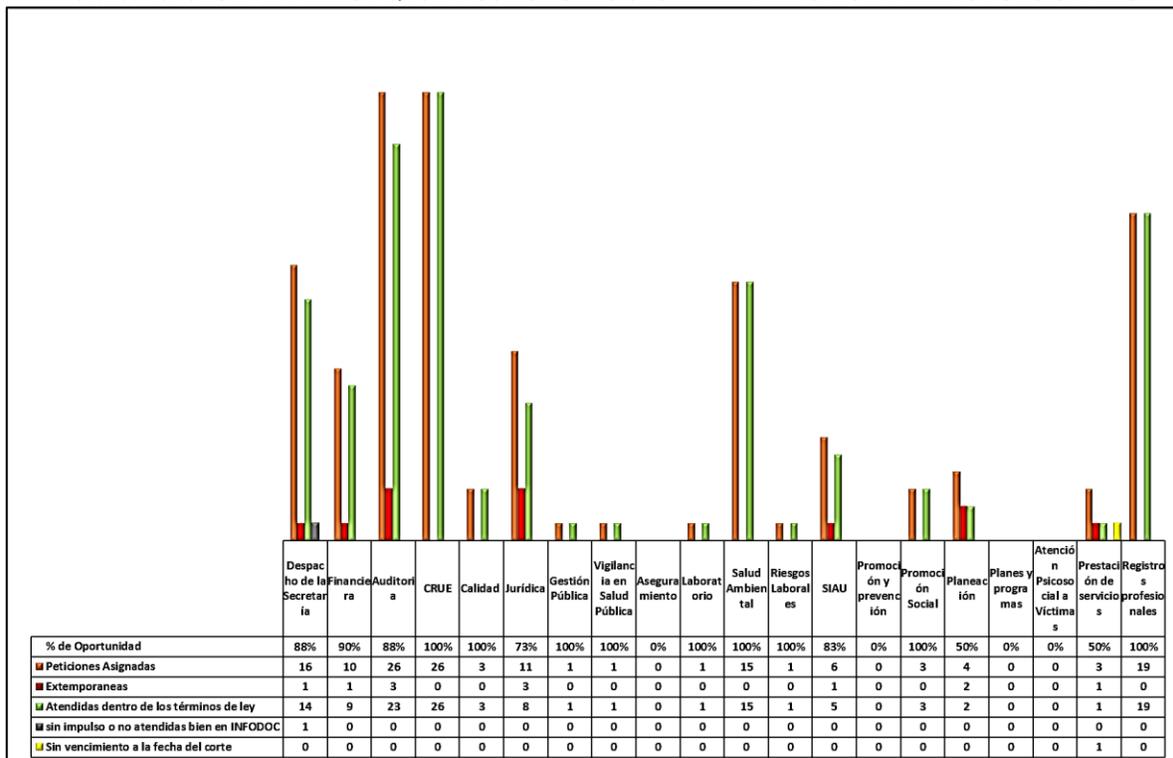
Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

En el escenario anterior, se evidencia que la dependencia adscrita a la unidad de decisión Secretaría de Hacienda, que mayor número de peticiones asignadas recibió durante el año 2021, fue el área de Gestión Tributaria mostrando un índice de gestión u oportunidad del 95%. Al revisar el comportamiento de la gestión que las áreas de contabilidad y tesorería, hicieron a las PQRSD y Solicitudes recibidas, notamos que en primera instancia muestran un estado crítico, aproximándose a indicadores de gestión de 2% y 47% respectivamente, motivado en la primera, por el elevado número de peticiones sin impulsos o no atendidas bien en el INFODOC; entendiéndose por no atendidas bien, a la falta de enlace entre la respuesta a la petición con la petición misma, al momento de atenderse o a respuestas hechas a través de medios diferentes al INFODOC y no asociados a través de las herramienta de gestión documental a al radicado de la petición; y la segunda por altos índice de atenciones extemporáneas.

Se resalta la gestión del despacho de la Secretaría de Hacienda, con un 99% de oportunidad, lo mismo que la de las áreas de Cobro coactivo, Gestión tributaria, Presupuestos y Pensiones, con 97%, 95%, 92 y 88% respectivamente.



Gráfico 13: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA DE SALUD Y ÁREAS FUNCIONALES



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

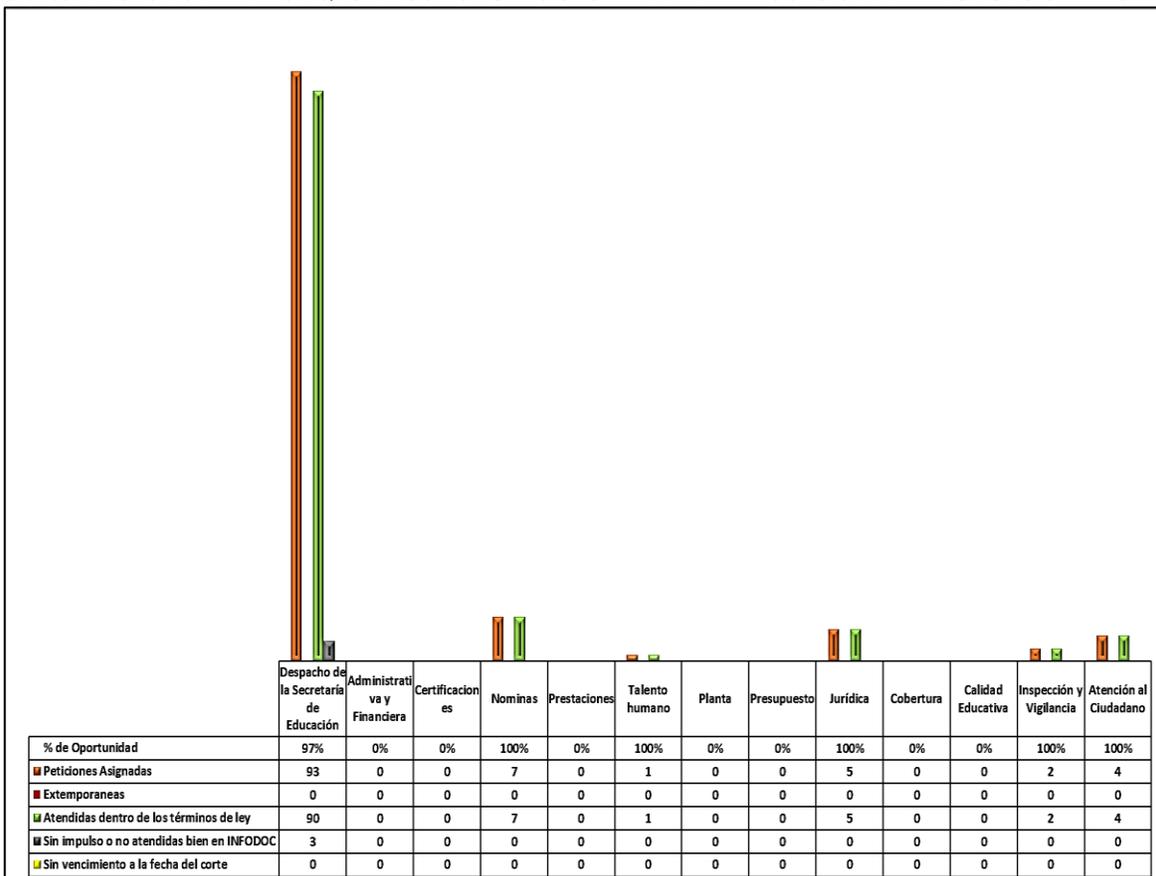
La Secretaría de Salud, muestra que el 70% de las peticiones recibidas durante el año 2021, se asignaron a las áreas de Financiera, Auditoría, Registros Profesionales, el Despacho de la Secretaría y Salud Ambiental las cuales mostraron un promedio en sus índices de oportunidad superior al 85% aproximadamente, contribuyendo directamente con el alcance del 91% en la que al porcentaje consolidado de gestión de la unidad de decisión se refiere.

A pesar de lo anterior, es importante mencionar que las áreas de planeación y prestación de servicios mostraron los menores índices de gestión a las PQRSD y solicitudes asignadas con indicadores de oportunidad de 50% cada una, germinando la necesidad de priorizar el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.

Al revisar la gestión de la Secretaría de Educación, evidenciamos que en esta unidad de decisión la herramienta institucional de gestión documental INFODOC, no es utilizada en un 100% para el impulso y la gestión de la PQRSD y solicitudes que ingresan a través de los diferentes canales o mecanismos de recepción, dando mayor prioridad al uso del SAC (aplicativo del Ministerio de Educación), razón por la cual, no es posible el monitoreo y seguimiento del total de las peticiones que ingresaron durante el año 2021, por la ausencia de datos reportados directamente que hayan sido extraídos directamente de la base de datos del SAC. En vista a lo anterior, para el presente reporte se analizaron solo los datos consignados en el INFODOC, suministrados por parte del Área Funcional de Gestión Documental, los que mostraron los resultados reflejados en el gráfico 14.



Gráfico 14: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y ÁREAS FUNCIONALES

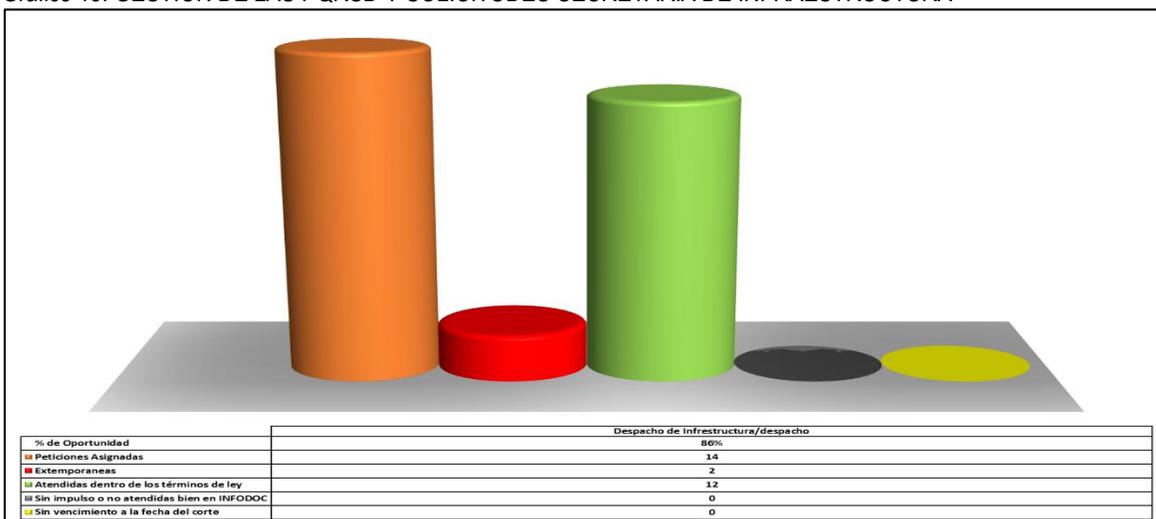


Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

Del gráfico anterior se puede apreciar que el 83% de las peticiones recibidas a través del INFODOC y asignadas a esta unidad de decisión, se concentraron en el despacho del secretario, resaltando que el 97% de éstas, muestran ser atendidas dentro de los términos de Ley. A pesar de que el índice de oportunidad se aproxima al 97%, este solo representa como se mencionó anteriormente, las peticiones recibidas y atendidas a través de la herramienta institucional de gestión documental quedando sin ningún análisis las que recibidas y gestionadas a través de otros canales de recepción como es el caso del SAC.



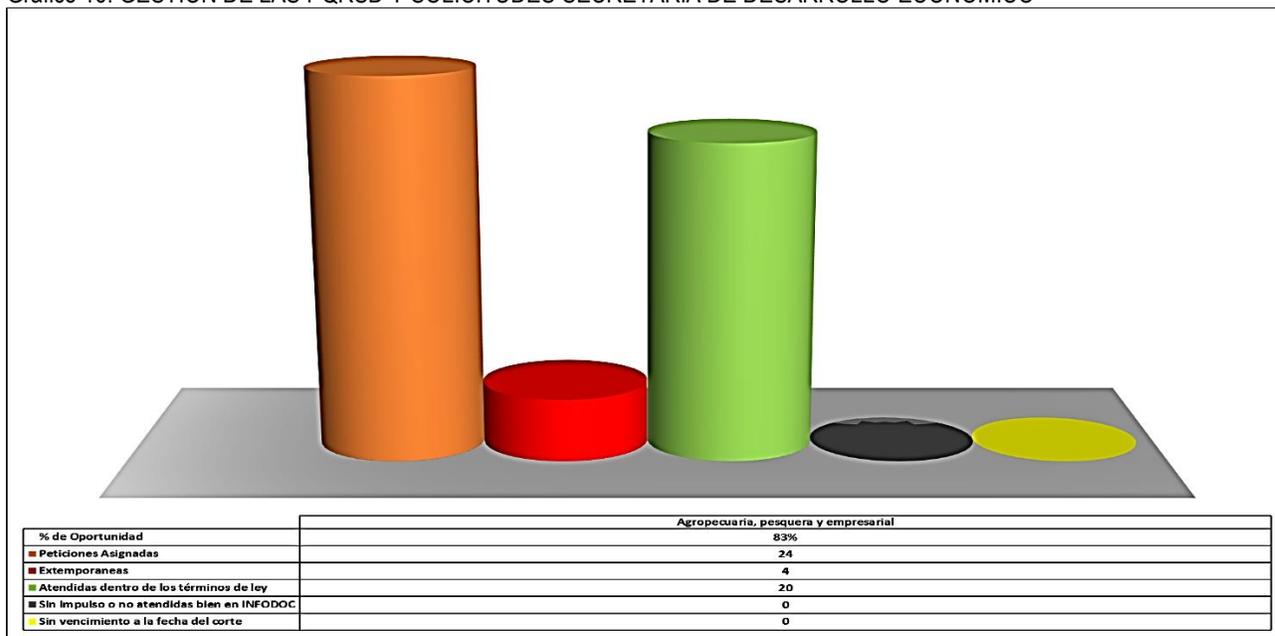
Gráfico 15: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA



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

Con esta representación gráfica es evidente que desde esta secretaría la gestión de las peticiones que le fueron asignadas durante el año 2021 a través del INFODOC, mostraron una oportunidad o atención dentro de los términos de ley del 86%, ubicándola dentro de las unidades de decisión con índices de oportunidad o gestión satisfactorios.

Gráfico 16: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO



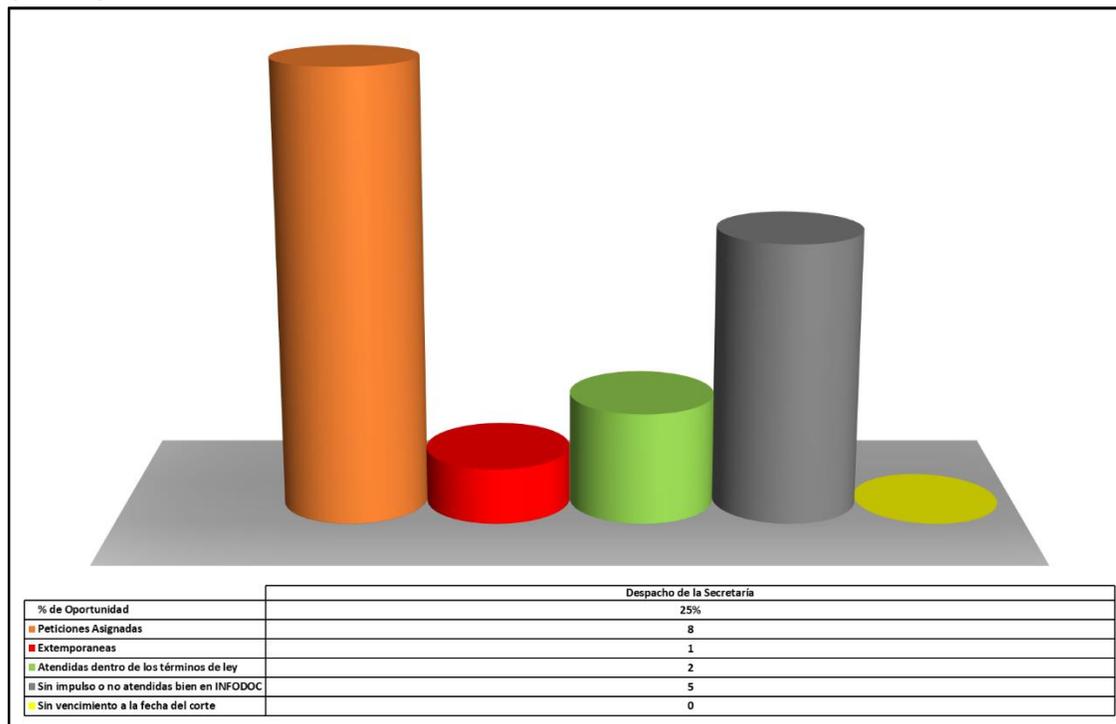
Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena



Parecido a la gestión brindada por parte de la Secretaría de Infraestructura a las PQRSD y Solicitudes asignadas, la Secretaría de Desarrollo Económico mostró durante la vigencia 2021, un impulso a la atención oportuna de las peticiones asignadas a través del INFODOC, equivalente al 83% aproximadamente, como se puede observar en el gráfico 16.

La Secretaría de la Mujer y Equidad de género para el año 2021, le fueron asignadas a través de la herramienta institucional de gestión documental un total de ocho (8) peticiones, pero a pesar de no mostrar una cantidad significativa de PQRSD y Solicitudes por atender, el estado de la gestión de éstas, fue crítico durante esta vigencia, debido a que solo dos (2) fueron atendidas de manera oportuna, y cinco (5) no muestran impulsos algunos o sus respuestas no fueron asociadas en el INFODOC, a los radicados de las peticiones, dando esto lugar a la obtención un indicador de oportunidad equivalente al 25%, como se puede evidenciar en el gráfico 17.

Gráfico 17: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO



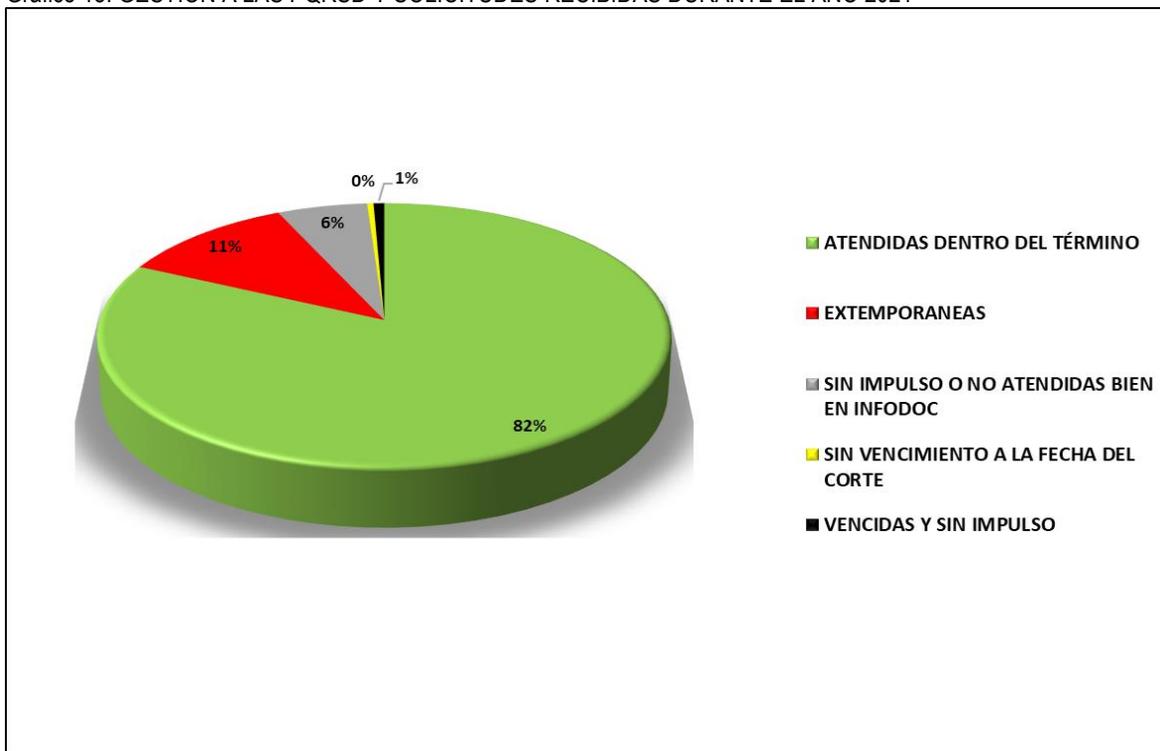
Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena



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

Durante el año 2021, fueron presentada por parte de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas un total de 16.512 PQRSD y Solicitudes a través de los diferentes canales de atención, dicha gestión o atención puestos a disposición por parte de la Gobernación del Magdalena. La gestión que el ente territorial hizo al total de las peticiones recibidas, se puede observar en el gráfico 18.

Gráfico 18: GESTIÓN A LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2021



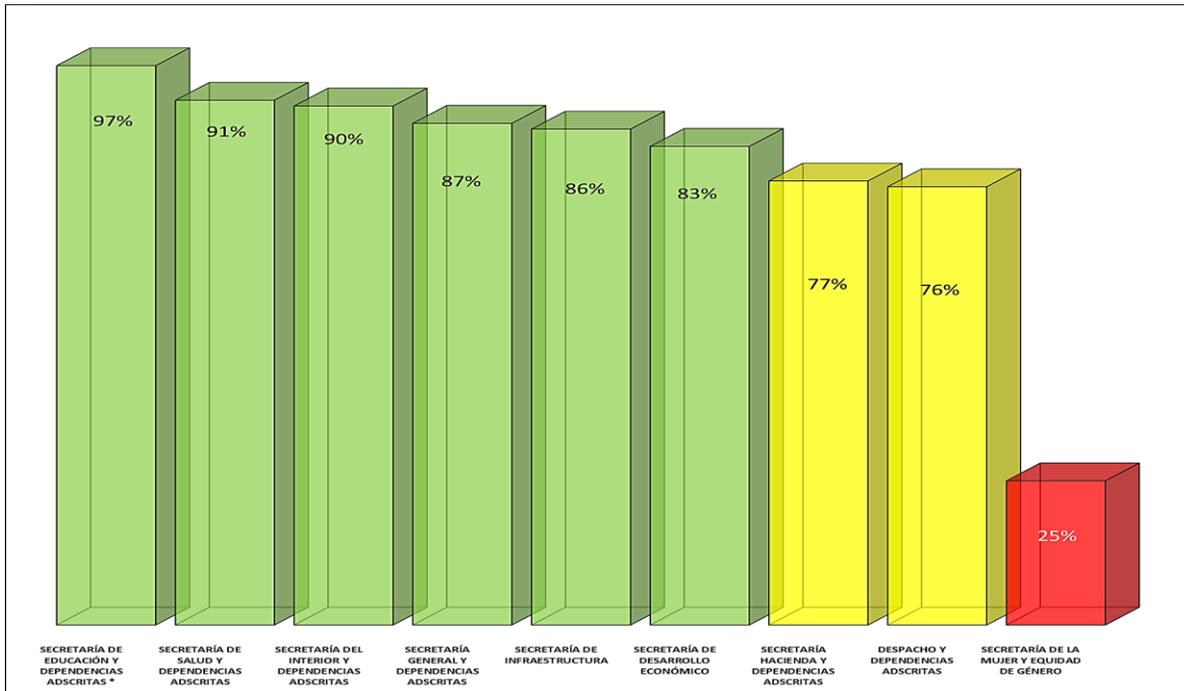
Fuente: Base de datos suministrada por el Área Funcional de Gestión Documental y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

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.



Al revisar los indicadores de oportunidad calculados durante el año 2021 con la gestión que todas las unidades de decisión (incluyendo las áreas o dependencias adscritas), hicieron a las peticiones que les fueron asignadas, los resultados los podemos observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 19: RELACIÓN DE INDICADORES DE OPORTUNIDAD POR UNIDADES DE DECISIÓN 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

Nota: Como se mencionó anteriormente, el indicador de oportunidad que muestra la Secretaría de Educación, con incluye el 100% de las peticiones recibidas por parte de esta unidad de decisión, debido a que solo fueron incluidos los datos suministrados por el INFODOC, y dicha herramienta de gestión documental a pesar de ser la institucional, no es priorizada.



## 7. CONCLUSIONES

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 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.

