



GOBERNACIÓN DEL
MAGDALENA



La fuerza
del cambio



PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD Y SOLICITUDES 2022

Milenis González Jiménez
Secretaría General

Santa Marta D.T.C.H., abril de 2022



Contenido	Pag
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	15
7. CONCLUSIONES	16





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 1er trimestre de 2022; 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 marzo 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.

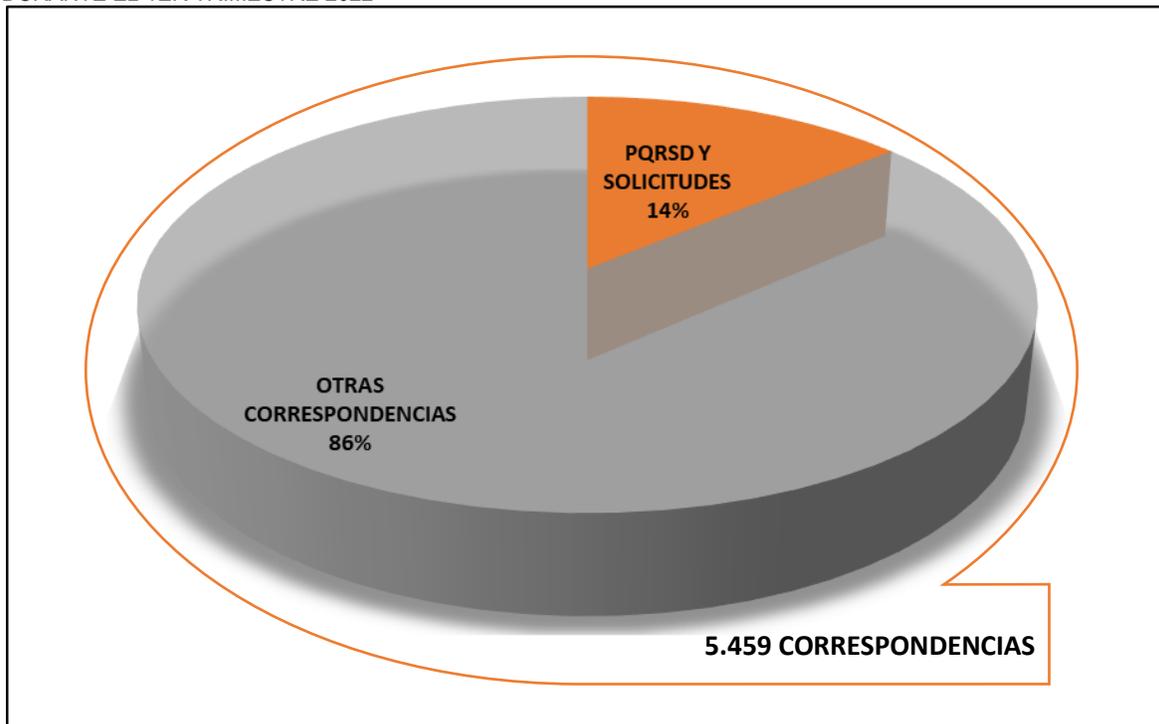
Para tal efecto, en el presente documento se visualizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD y Solicitudes presentadas ante la Gobernación del Magdalena durante el periodo en análisis, discriminadas por tipología de petición, canal de recepción y oportunidad de la atención, así como las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



2. PQRSD y Solicitudes recibidas y clasificación tipológica

Durante el 1er trimestre de 2022, 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 5.459 correspondencias de las cuales aproximadamente el 14% 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 DURANTE EL 1ER TRIMESTRE 2022

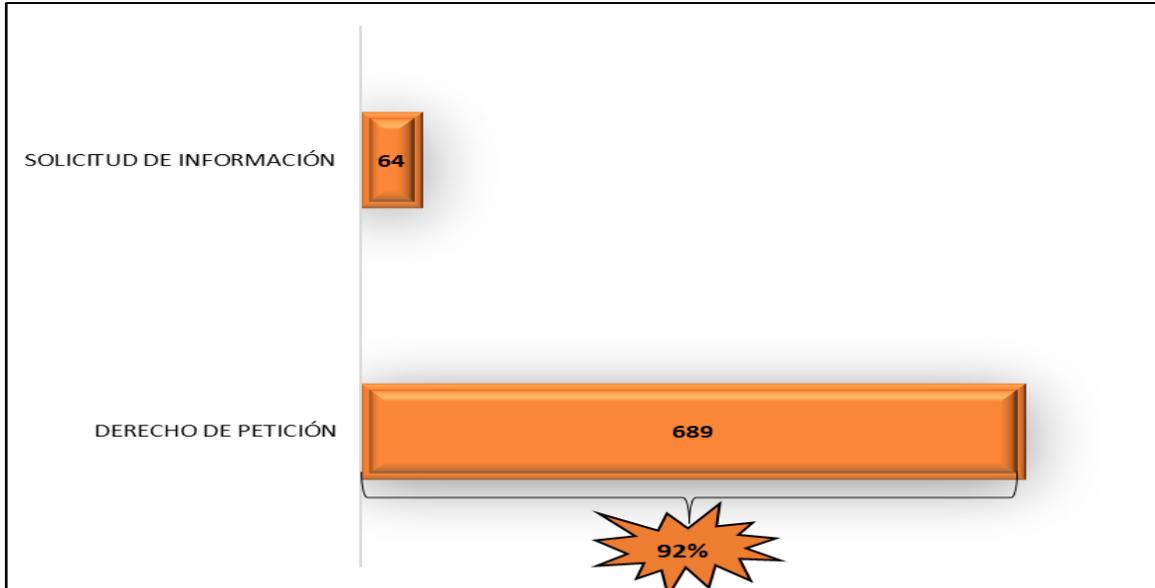


Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

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, de las cuales la tipificadas como derecho de petición fueron las de mayor representatividad con una presencia del 92% aproximadamente, como se puede apreciar en el gráfico 2.



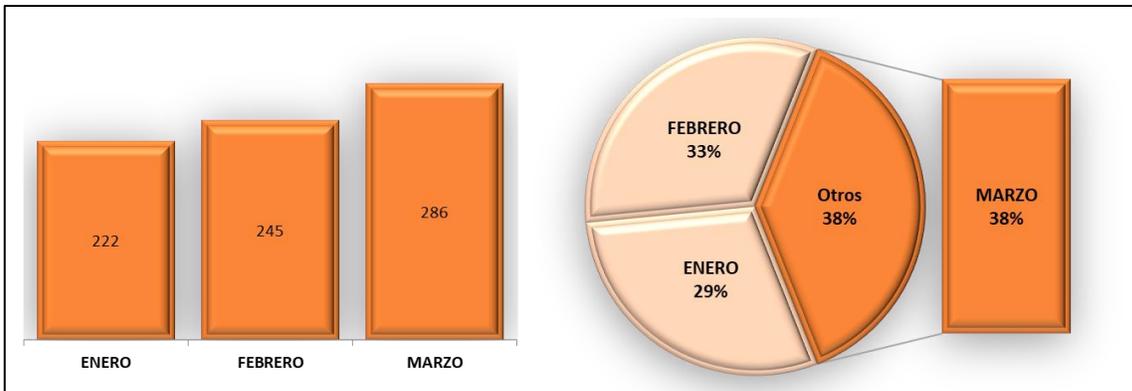
Gráfico 2: PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSY SOLICITUDES DENTRO DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL 2021



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

Las 8.459 peticiones recibidas durante los 3 primeros meses de año 2022, muestran un promedio mensual de 251 PQRSY Solicitudes de donde el 71% de estas, se presentaron durante los meses de febrero y marzo, siendo el mes de marzo fue el que mayor número de peticiones recibió durante el periodo reportado como se puede observar en los gráficos 3.

Gráfico 3: PQRSY SOLICITUDES RECIBIDAS MENSUALMENTE DURANTE EL 1ER TRIMESTRE 2022



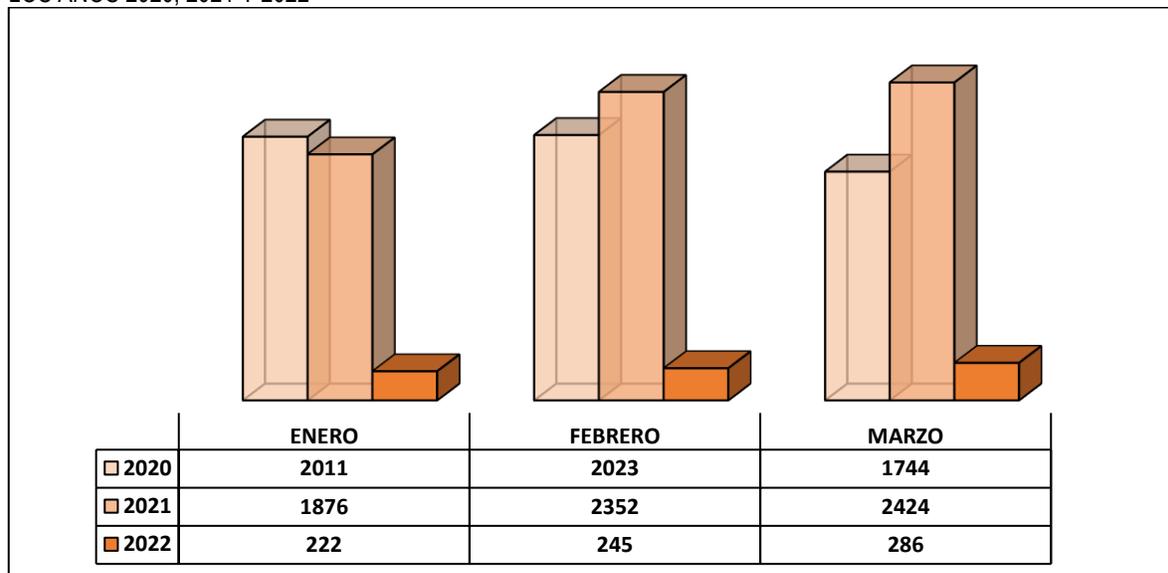
Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena



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

Al comparar las peticiones recibidas durante los primeros trimestres de los años 2020, 2021 y 2022, 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 4.

Gráfico 4 COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS CON LOS PRIMEROS TRIMESTRES DE LOS AÑOS 2020, 2021 Y 2022



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

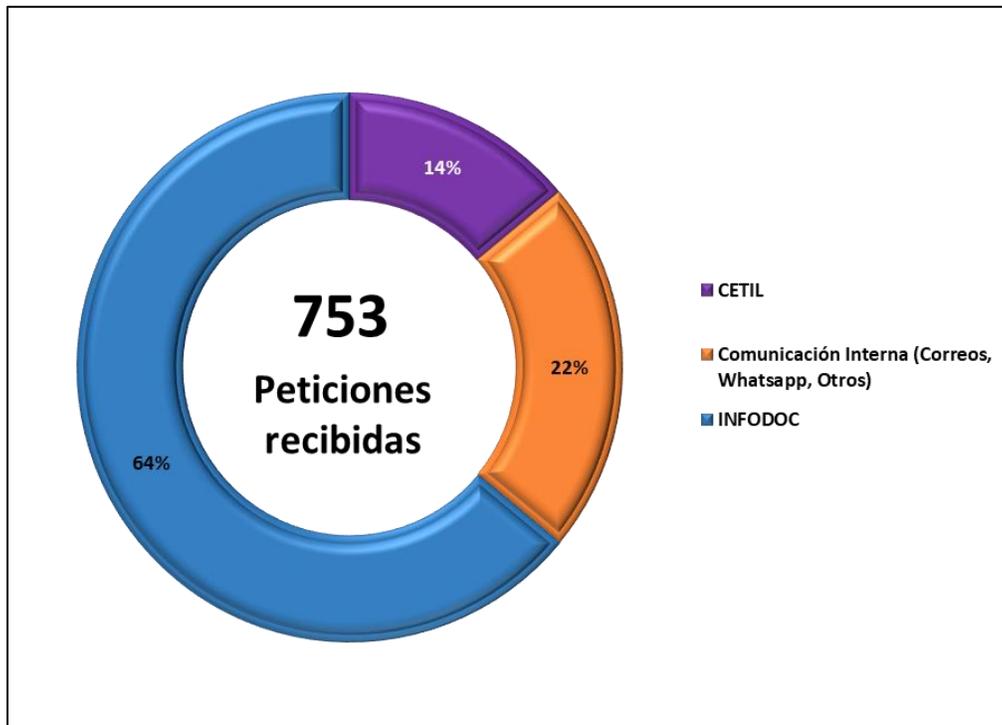
Al comparar el comportamiento de las Peticiones recibidas durante la vigencia en análisis, con el de los primeros trimestres de los años 2020, 2021 y 2022, es evidente una significativa reducción del 64% aproximadamente, tomando como línea base del análisis, el año 2020,



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 del cual se recibieron el 64% de las peticiones que ingresaron durante el periodo en análisis. Los canales de atención Portal Cetil y Comunicación Interna (Correos Electrónicos, WhatsApp, entre otros) mostraron una participación del 14% y 22% respectivamente, en la recepción de peticiones, como se puede constatar en el gráfico 5.

Gráfico 5: COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN



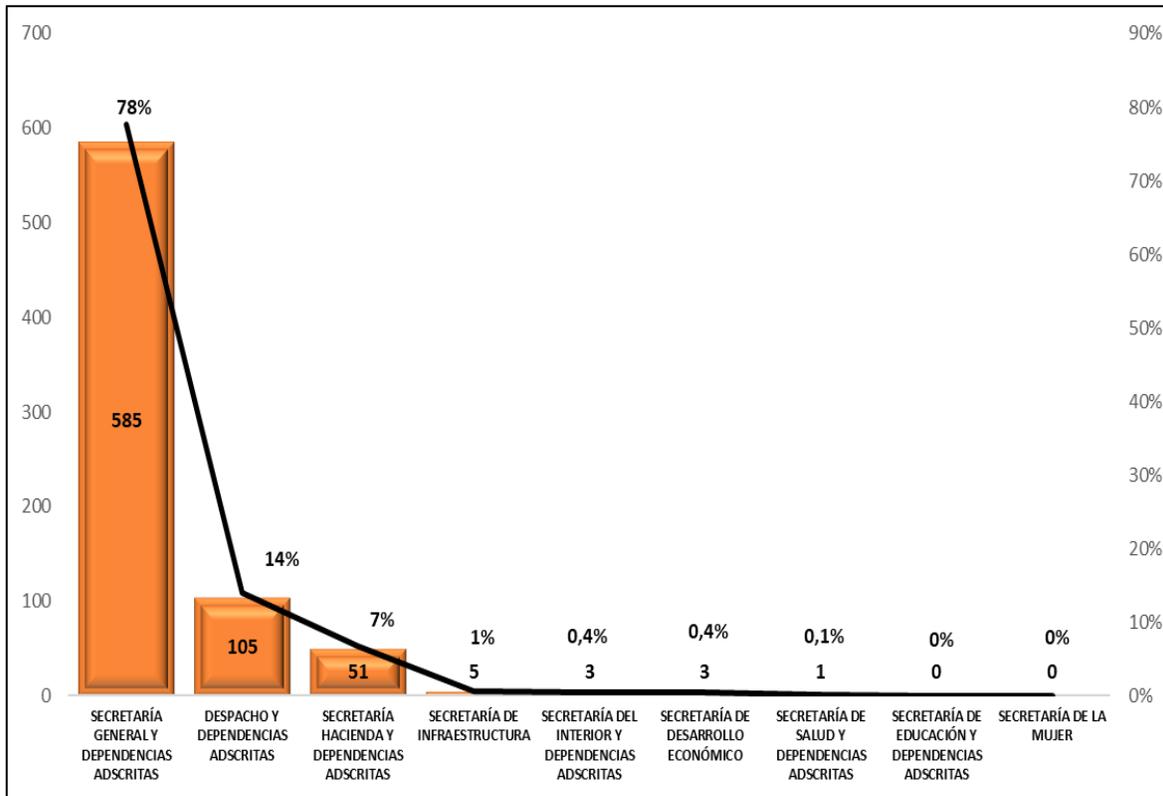
Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena



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 78% fueron asignadas a la Secretaría General y Dependencias adscritas como lo muestra el gráfico 6.

Gráfico 6: ASIGNACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS

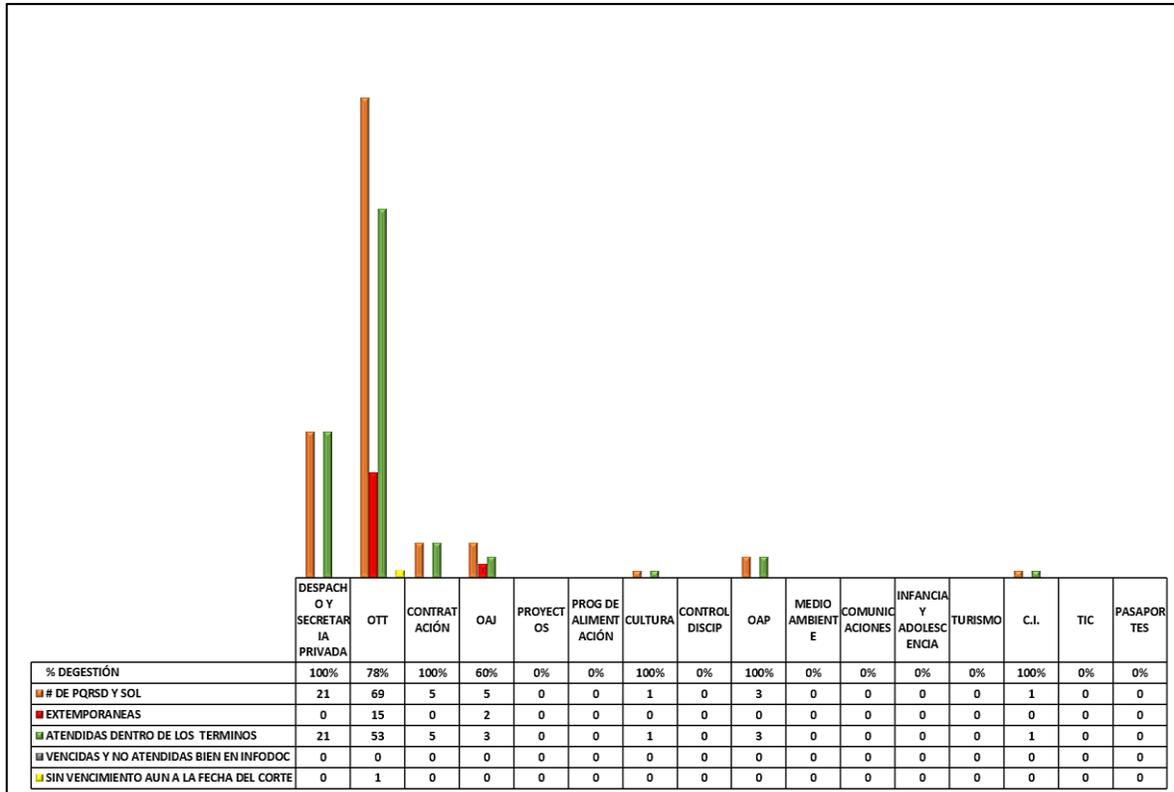


Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

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 obtenidos se reflejan en los siguientes gráficos.



Gráfico 7: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES DESPACHO DEL GOBERNADOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS.



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

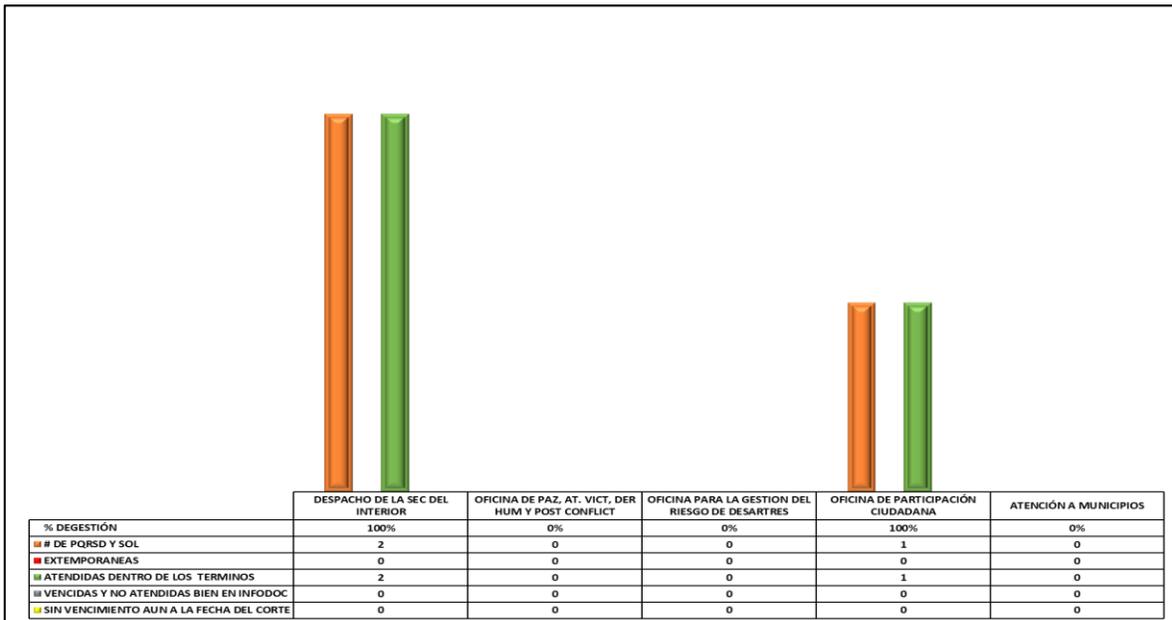
En el gráfico anterior, es evidente que la Oficina de Tránsito y Transporte es la dependencia adscrita al despacho del gobernador, que con mayor número de peticiones asignadas alcanzando a recibir aproximadamente el 66% del total de las direccionadas a la unidad de decisión, y el 9% del total recibido por parte de la Gobernación del Magdalena durante el periodo en análisis, sin embargo, la oportunidad de atención a las mismas fue del 78%, lo que significa que de cada 100 PQRSD y Solicitudes entregadas, 78 de estas fueron atendidas dentro de los términos de ley.

La dependencia adscrita al despacho del gobernador que menor índice de gestión u oportunidad mostró durante el 1er trimestre de 2022, fue la Oficina Asesora Jurídica, mostrando atenciones oportunas o dentro de los términos de ley de un 60% aproximadamente.

Al consolidar los datos pertenecientes a todas las dependencias adscritas al Despacho del Gobernador; y al analizar las peticiones asignadas, y atendidas dentro de los términos de ley, se infiere que esta unidad de decisión mostró durante el periodo reportado, un porcentaje de oportunidad del 84%.



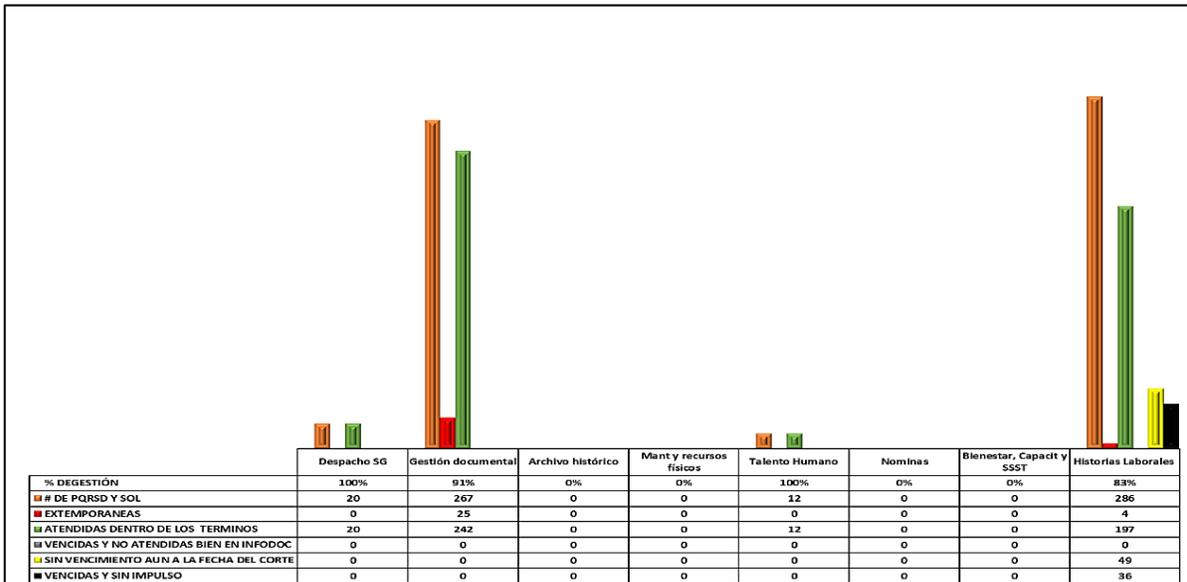
Gráfico 8: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA DEL INTERIOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

El escenario anterior evidencia que durante el periodo analizado las peticiones asignadas a la Secretaría del Interior fueron mínimas y que la mayor parte de estas se atendieron desde el despacho del responsable de la cartera, mostrando en general un índice de gestión a las PQRSD y Solicitudes asignadas equivalente al 100%.

Gráfico 9: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA GENERAL Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena



En esta representación es notable una mejora en los índices de gestión de las dependencias adscritas a la Secretaría General, que recibieron peticiones durante el 1er trimestre de 2022, lo que contribuye significativamente en el cálculo del índice de oportunidad de la unidad de decisión, que logro alcanzar durante el periodo reportado, resultados aproximado al 81%. El 95% de las peticiones a cargo de esta cartera, fueron asignadas a las áreas funcionales de gestión documental e historias laborales.

Sin embargo, a pesar de lo resultados positivos arrojados por la Secretaría General y sus dependencias adscritas, en el Área funcional de Historias Laborales, se evidencien 120 peticiones requeridas a través de la aplicación “CETIL” durante las vigencias 2019, 2020 y 2021, que al 31 de marzo de 2022; muestran vencimientos superiores a los 63 días hábiles; contados desde la fecha de su recibo, y aún no se les ha dado atención alguna, como se puede evidenciar en el cuadro 1.

Cuadro 1: DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES VENCIDAS Y SIN ATENDER A LA FECHA DE CORTE (ÁREA FUNCIONAL DE HISTORIAS LABORALES)

RANGOS EN DIAS	# DE PETICIONES VENCIDAS Y SIN ATENDER
64-163	59
164-263	18
264-363	21
364-463	11
464-563	8
564-663	3
Total general	120

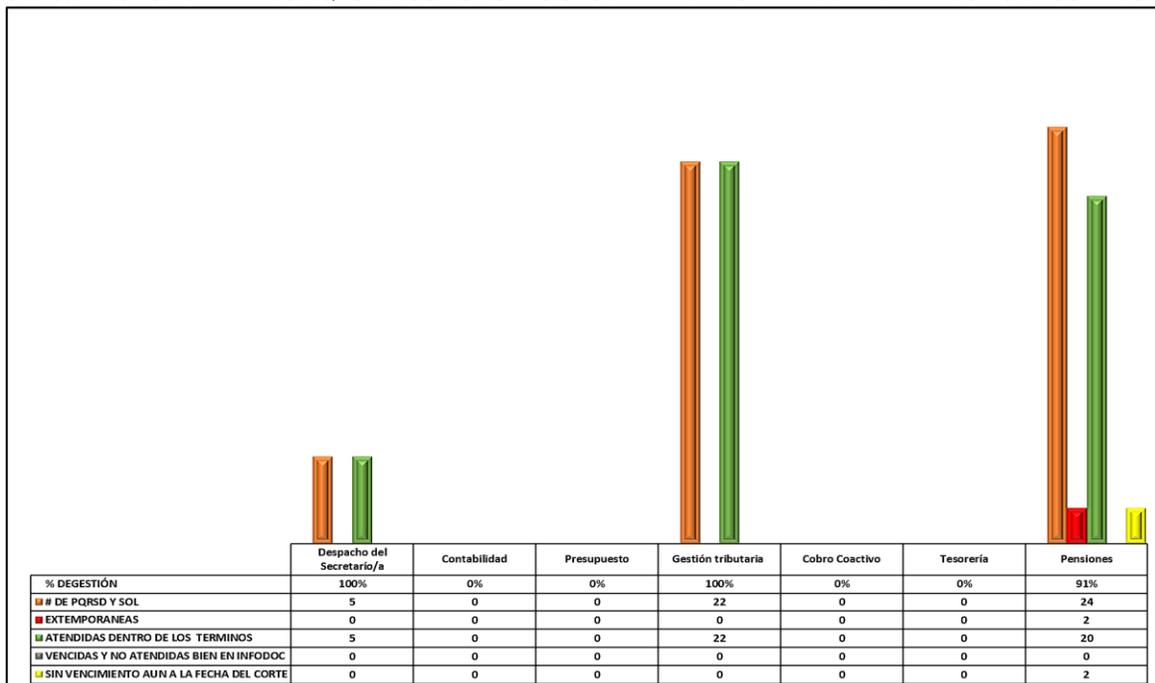
Fuente: Base de datos suministrada por la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

El cuadro anterior, muestra una situación que merece prestar la atención necesaria debido a que el 91% de las peticiones recibidas durante los años 2019, 2020 y 2021 y que, a la fecha del corte para el presente informe no revelan atención alguna, ya muestran entre 64 y 463 días hábiles de haberse recibido lo que estaría impulsando la presencia de acciones tutelantes contra la administración departamental.





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



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

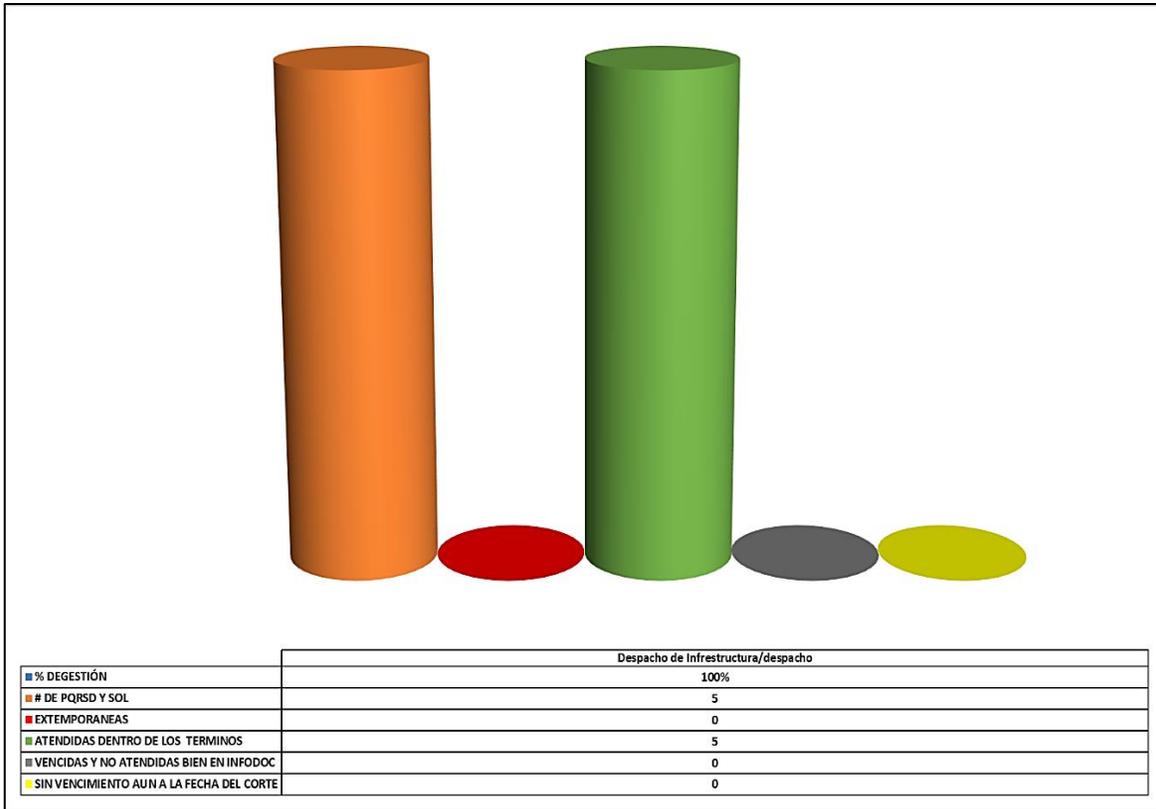
En el escenario anterior, se evidencia que la dependencia adscrita a la unidad de decisión Secretaría de Hacienda, que mayor número de peticiones recibió durante el periodo reportado, fue el área de Pensiones mostrando un índice de gestión u oportunidad del 91%. Se resalta que en términos generales la Secretaría de Hacienda y sus dependencias adscritas, alcanzaron indicadores de oportunidad superiores al 90%. Las áreas funcionales que mayor número de peticiones recibieron y atendieron durante el periodo reportado, fueron la de Gestión Tributaria y Pensiones, concentrando el 90% del total de las asignadas a la Unidad de decisión.

Después de revisada la base de datos arrojada por la herramienta institucional de gestión documental INFODOS; periodo de enero a marzo de 2022; se observa que, a la Secretaría de Salud, solo se le asignó una petición al cual fue atendida dentro de los términos de ley, arrojando con esto un índice de gestión del 100%.

Tomando como referencia la base mencionada anteriormente, las Secretarías de Educación y la de La Mujer, no recibieron peticiones durante el 1er trimestre de 2022,



Gráfico 13: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

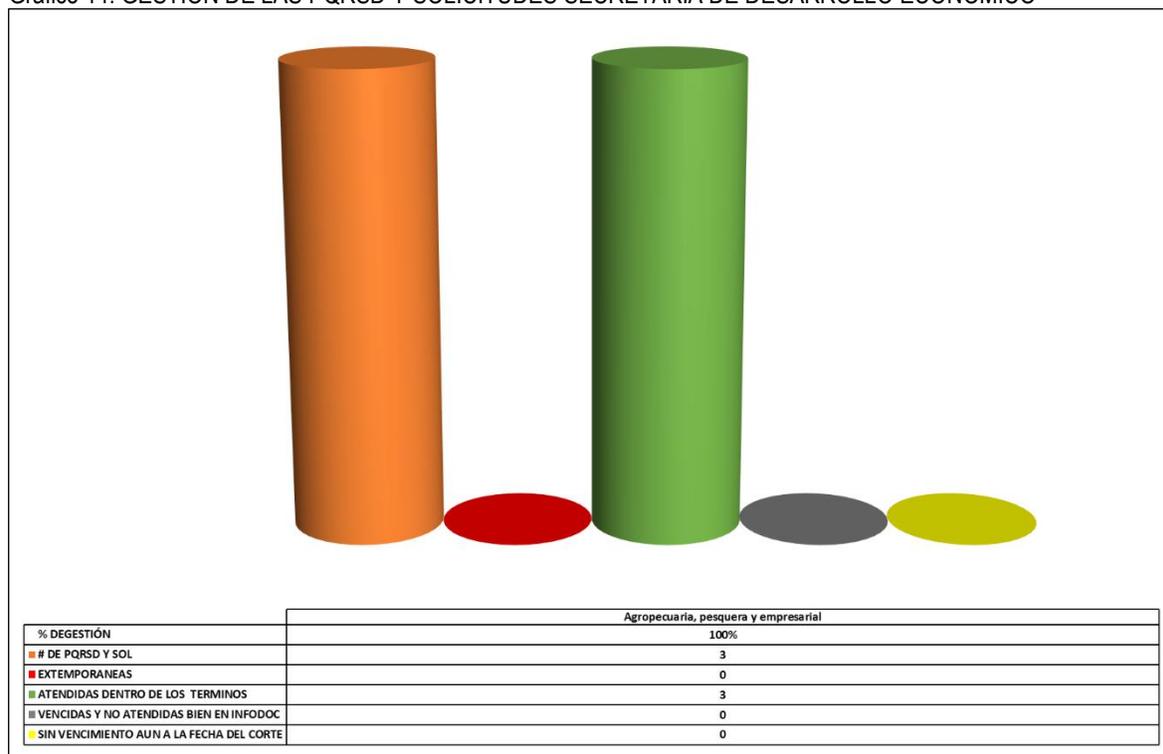


Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

Con esta representación gráfica es evidente que desde esta secretaría, la gestión de las peticiones que le fueron asignadas durante el 1er trimestre de 2022; a través del INFODOC, mostraron una oportunidad o atención dentro de los términos de ley del 100%, ubicándola dentro de las unidades de decisión con índices de oportunidad o gestión satisfactorios.



Gráfico 14: GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

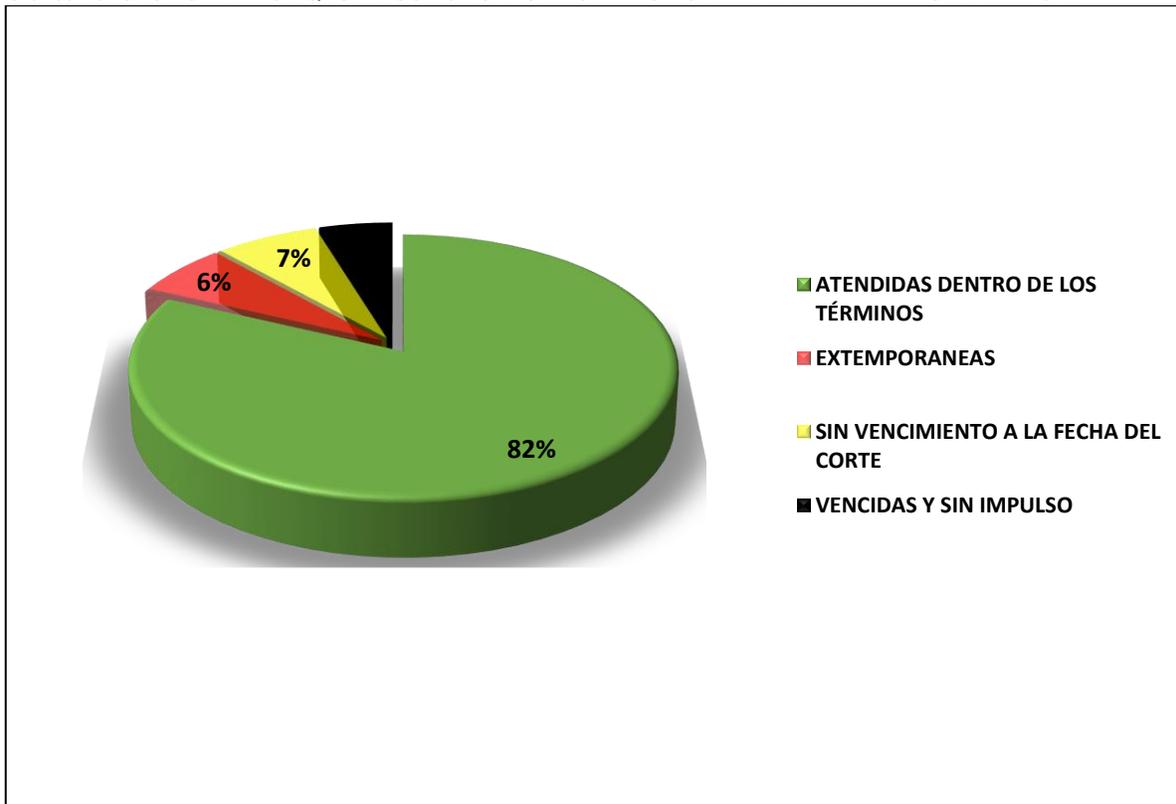
Parecido a la gestión brindada por parte de la Secretaría de Infraestructura a las PQRSD y Solicitudes asignadas, la Secretaría de Desarrollo Económico mostró durante el periodo en análisis, un impulso a la atención oportuna de las peticiones asignadas a través del INFODOC, equivalente al 100% aproximadamente, como se puede observar en el gráfico 14.



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

Durante el 1er trimestre de año 2022, fueron presentada por parte de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas un total de 5.459 PQRSD y Solicitudes a través de los diferentes canales de atención, puestos a disposición por parte de la Gobernación del Magdalena, dicha gestión por parte del ente territorial, se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 15: GESTIÓN A LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL 1ER TRIMESTRE DE 2022



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC 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 el 1er trimestre del año 2022; 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.



7. CONCLUSIONES

Como resultado del análisis realizado a las peticiones recibidas y tendidas durante el periodo reportado, 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. De igual manera, incorporar en esta herramienta de gestión documental la opción de Prórroga
- 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.
- 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.