



GOBERNACIÓN DEL  
**MAGDALENA**



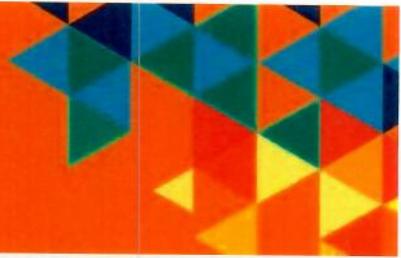
**La fuerza  
del cambio**



**INFORME SEMESTRAL EVALUACION Y  
SEGUIMIENTO A PQRSD - ENERO A  
JUNIO 2022**

**JADER ALFONSO MARTINEZ LÓPEZ**  
Jefe de Oficina de Control Interno

Santa Marta D.T.C.H., JULIO 21 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 enero a 31 de junio de 2022, 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 enero a junio de 2022.

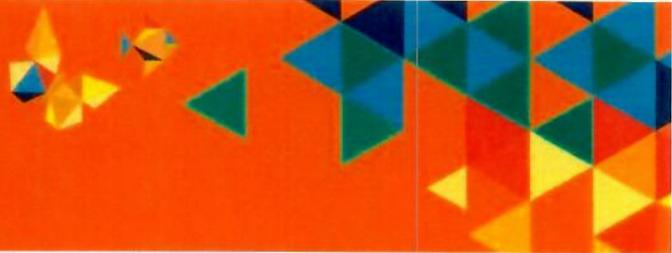
## **CONTROL DE LEGALIDAD**

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido para el primer semestre del año 2022. 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

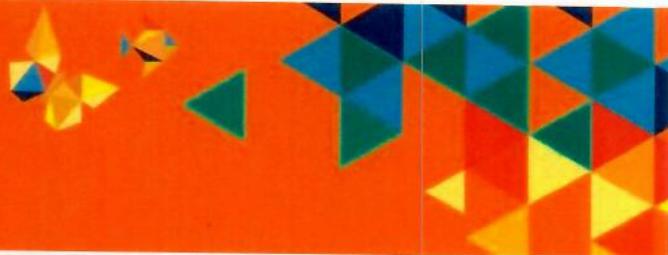


## 1. Introducción

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 2022; en materia de la atención a las PQRSD y Solicitudes; la Gobernación del Departamento del Magdalena, a través de control interno, 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 junio de la vigencia en mención, que corresponde al primer semestre del año 2022, 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 primer semestre del año 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 12944 correspondencias de las cuales aproximadamente el 36% corresponde a PQRSD, y el 64% corresponden otras correspondencias, como lo muestra el gráfico 1.

Gráfico 1: PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022



Fuente: Base de datos suministrada por Secretaría General que contiene los datos recibidos por los tres canales oficiales (CETIL, CORREO ELECTRONICO, INFODOC), 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, Denuncias 0.085%, Quejas 0.064%, Solicitudes de Información siendo los derechos de peticiones la tipología que mayor representatividad mostró con una presencia del 97% como se puede apreciar en el gráfico 2.

Gráfico 2: PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES DENTRO DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL 2022



### Tipología de PQRSD por mes

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Denuncia	1	1	2				4
Derecho de Petición	476	821	856	782	693	939	4567
Quejas						3	3
Solicitud de información	6	27	29	20	22	30	134
Total	483	849	887	802	715	972	4708

### Tipología de las PQRSD



Fuente: Base de datos suministrada por Secretaría General que contiene los datos recibidos por los tres canales oficiales (CETIL, CORREO ELECTRONICO, INFODOC). Gobernación del Magdalena

Primer semestre un Total 4708, en el mes de enero se recibieron 483 PQRSD, en el mes de febrero 849, en el mes de marzo 887, en el mes de abril 802, en el mes de mayo 715, en el mes de junio 972 en este último mes se puede observar que fue la fecha de mayor volumen de PQRSD.



Gráfico 3: PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS MENSUALMENTE DURANTE EL AÑO 2022



Fuente: Base de datos suministrada por Secretaria General que contiene los datos recibidos por los tres canales oficiales (CETIL, CORREO ELECTRONICO, INFODOC). Gobernación del Magdalena

Gráfico 4: DISTRIBUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL 2022



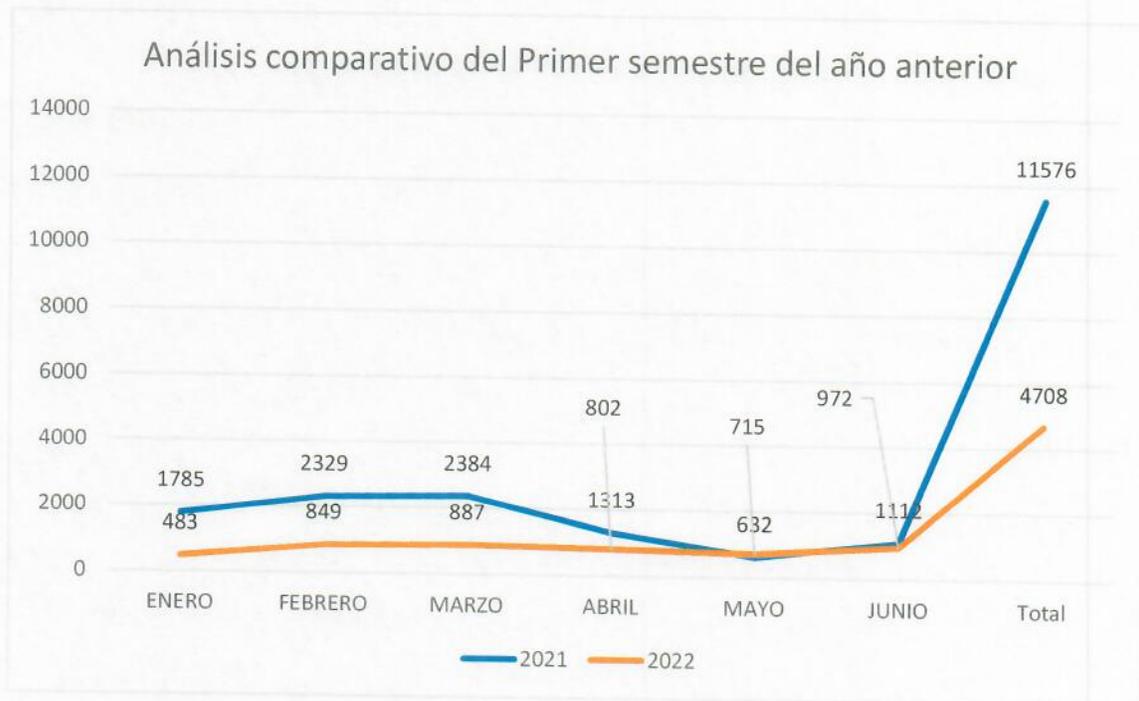
Fuente: Base de datos suministrada por Fuente: Base de datos suministrada por Secretaria General que contiene los datos recibidos por los tres canales oficiales (CETIL, CORREO ELECTRONICO, INFODOC). Gobernación del Magdalena

### 3. COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON LA VIGENCIA ANTERIOR

Al comparar las peticiones recibidas durante el año 2022 entre el primer trimestre y segundo trimestre se puede observar un crecimiento en el segundo trimestre siendo el mes de junio el mes en el cual más se recibieron PQRSD en la Gobernación de la Magdalena por los diferentes Canales de comunicación del ente territorial. En el gráfico 5. Se observa la comparación del primer semestre del año 2021, con el primer semestre del año 2022.



Gráfico 5: COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON LA VIGENCIA ANTERIOR EN EL PRIMER SEMESTRE, SE COMPARA 2021 Y 2022 PRIMER SEMESTRE



Fuente: Base de datos suministrada por Secretaría General que contiene los datos recibidos por los tres canales oficiales (CETIL, CORREO ELECTRONICO, INFODOC). Gobernación del Magdalena

Al comparar el comportamiento semestral de las Peticiones recibidas durante el año 2021 primer semestre, y el año 2022 primer semestre, con el mismo periodo de la anualidad anterior, se observa una disminución de las PQRSD notamos que durante el 1er semestre 2022, se arrojó un descenso de peticiones recibida en comparación del 2021 el cual corresponde 59% PQRSD.

#### 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 87,468% de las peticiones que ingresaron durante el periodo en análisis. Comunicación Interna (Correos, WhatsApp, Otros) 8.52%, y CETIL 4,01%. 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 Secretaría General que contiene los datos recibidos por los tres canales oficiales (CETIL, CORREO ELECTRONICO, INFODOC). Gobernación del Magdalena.

## 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 2022 primer semestre, se puede observar en el gráfico 7

Gráfico 7: GESTIÓN A LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2022



Fuente: Base de datos suministrada por Secretaría General que contiene los datos recibidos por los tres canales oficiales (CETIL, CORREO ELECTRONICO, INFODOC). 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 2022; fue del 87.47%, aproximadamente, lo que indica que de cada 100 peticiones que fueron presentadas por los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, 87.47% 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 2022 primer semestre, 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 DIGITAL, 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 responsable.

- Desarrollar acciones estratégicas que contribuyan al empoderamiento en los contratistas y funcionarios del ente territorial, de los lineamientos establecidos 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.
- Solicitar a Secretaria de Educación y Salud Departamental un informe semestral de peticiones quejas y reclamos (PQRs) recibidas a través de los aplicativos que maneja (ministerio, supersalud) que se está manejando en las secretarias para identificar las situaciones relevantes para consolidar toda la entidad.
- Reforzar el aprendizaje a todos los usuarios de la herramienta de gestión documental, externas relacionados a la ruta a seguir para atender o dar respuesta cualquier PQRSDS, que ingrese a la Gobernación del Magdalena.

**JADER ALFONSO MARTINEZ LOPEZ**

Jefe de Control Interno Gobernación del Magdalena

Elaboró: Jasther De Jesús Vargas Regalao  
Revisó: Ana Alicia Mendoza Palmarino