



GOBERNACIÓN DEL
MAGDALENA



**La fuerza
del cambio**



**INFORME SEMESTRAL EVALUACION Y SEGUIMIENTO A PQRSD -
JULIO A
31 DE DICIEMBRE 2022**

**JADER ALFONSO MARTINEZ LÓPEZ
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA

SANTA MARTA D.T.C.H., DICIEMBRE 31 DE 2022



**GOBERNACIÓN DEL
MAGDALENA**



**La fuerza
del cambio**



PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias - PQRSD 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 a 31 de diciembre 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 PQRSD, durante el periodo de julio a diciembre de 2022.

CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido para el segundo 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.

Carrera 1c N° 16-15 Palacio Tayrona
PBX: 5-4381144
Código Postal: 470004
www.magdalena.gov.co
contactenos@magdalena.gov.co

 @gobiernaciondelmagdalena

 @MagdalenaGober

 @magdalenaGober

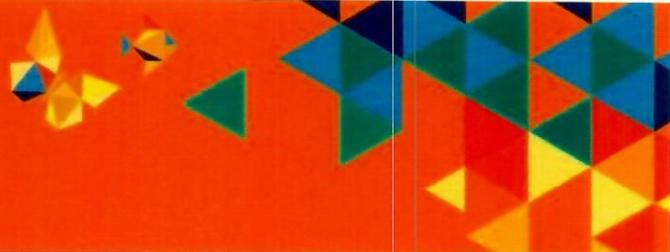


Tabla de contenido

PRESENTACIÓN 2

OBJETIVO 2

ALCANCE 2

CONTROL DE LEGALIDAD 2

INTRODUCCIÓN 4

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL AÑO 2022..... 5

**SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL AÑO 2022 EN EL
SEGUNDO SEMESTRE..... 5**

CANAL DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD 6

SEGÚN SU TIPOLOGIA GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA 6

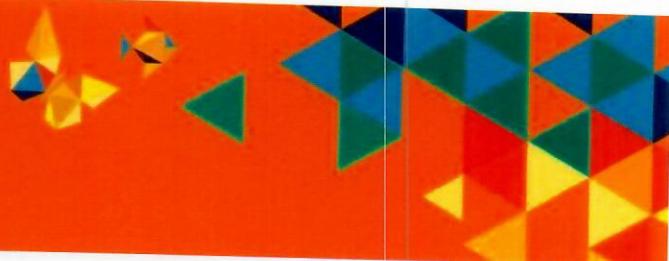
PQRSD EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022 POR MES 8

PQRSD EN EL TERCER Y CUARTO TRIMESTRE DE 2022 9

**COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON LA
VIGENCIA ANTERIOR 10**

PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN..... 11

GESTIÓN DE LAS PQRSD 12



ESTADO DE LAS PQRSD 13

CONCLUSIÓN 13

OPORTUNIDADES DE MEJORAS 14

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 julio y el 31 de diciembre de la vigencia en mención, que corresponde al segundo 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.



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL AÑO 2022

En el año 2022 entre enero y diciembre se recibieron 60859 solicitudes por los diferentes canales como se puede observar en el presente cuadro.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL AÑO 2022													
Cuenta de CANAL DE RECEPCIÓN	Etiquetas de columna												
Etiquetas de fila	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Junio	Total general
CETIL	37	36	77	61	58	34	47	50	50	37	41	57	585
CORREO INSTITUCIONAL	54	59	53	85	62	67	96	66	61	73	40	87	803
INFODOC	3241	3322	4270	4035	3682	7613	9674	4523	4762	4910	4613	4826	59471
Total general	3332	3417	4400	4181	3802	7714	9817	4639	4873	5020	4694	4970	60859

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL AÑO 2022 EN EL SEGUNDO SEMESTRE

Durante el segundo 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 36757 correspondencias de las cuales aproximadamente el 23% corresponde a PQRSD, total 8637, y el 77% corresponden otras correspondencias, como lo muestra el gráfico 1.

Gráfico 1: PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 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



CANAL DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

Segundo semestre del año 2022 analizados por canal de recepción, Cetil, Correo institucional, Infodoc, los meses que se contabilizan son Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre.

TIPOLOGÍA (Varios elementos)								
VIGENCIAS 2022								
Cuenta de CANAL DE RECEPCIÓN Etiquetas de columna								
Etiquetas de fila	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	
CETIL	34	47	50	50	37	41	259	
CORREO INSTITUCIONAL	67	96	66	61	73	40	403	
INFODOC	1349	1730	1363	1287	1261	985	7975	
Total general	1450	1873	1479	1398	1371	1066	8637	

SEGÚN SU TIPOLOGIA GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA

De los 36757 datos que se recibieron en el segundo semestre 2022, 8637 dato corresponde a PQRSD los cuales se encuentran discriminados según la siguiente tabla por canales de recepción y tipología

VIGENCIAS 2022		PQRSD						
Cuenta de MESES	Etiquetas de columna							
Etiquetas de fila	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	
Denuncia	2	10	4	4	10	10	40	
Derecho de Petición	502	683	595	607	567	314	3268	
Queja	1						1	
Reclamo	30	2	1				33	
Reclamo	55	2	3	6	6	7	79	
Solicitud	860	1176	876	781	788	735	5216	
Total general	1450	1873	1479	1398	1371	1066	8637	

Denuncia	40	0,463%
Derecho de Petición	3268	38%
Queja	1	0,0116%
Reclamo	112	1,297%
Solicitud	5216	60,391%
Total	8637	100,000%

Al revisar su clasificación tipológica asignada a cada petición, se pudo constatar que aproximadamente el 38% de estas fueron reconocidas como Derechos de Petición, Denuncias 0.46%, Quejas 0.0116%, Solicitudes de Información 60.391% siendo las solicitudes la tipología que mayor representatividad mostró con una presencia del 60.39% para este segundo semestre como se puede observar.



Gráfico 2: PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022, SEGÚN SU TIPOLOGIA



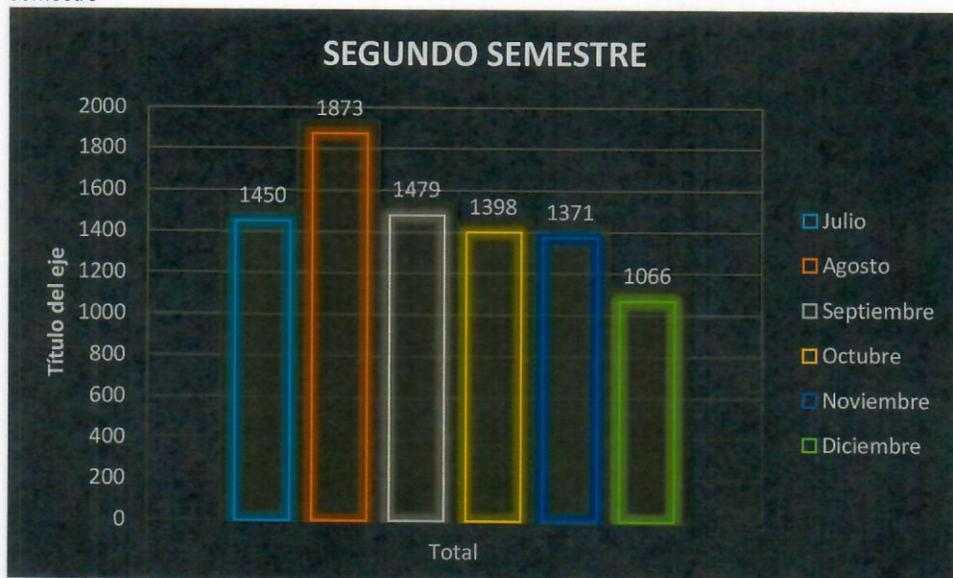
Fuente: Base de datos suministrada por Secretaria General que contiene los datos recibidos por los tres canales oficiales (CETIL, CORREO ELECTRONICO, INFODOC). Gobernación del Magdalena



PQRSD EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022 POR MES

Segundo semestre un Total 8637, en el mes de julio se recibieron 1450 PQRSD, en el mes de agosto 1873, en el mes de septiembre 1479, en el mes de octubre 1398, en el mes de noviembre 1371, en el mes de diciembre 1066, se pudo observar que agosto fue la fecha de mayor volumen de PQRSD.

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

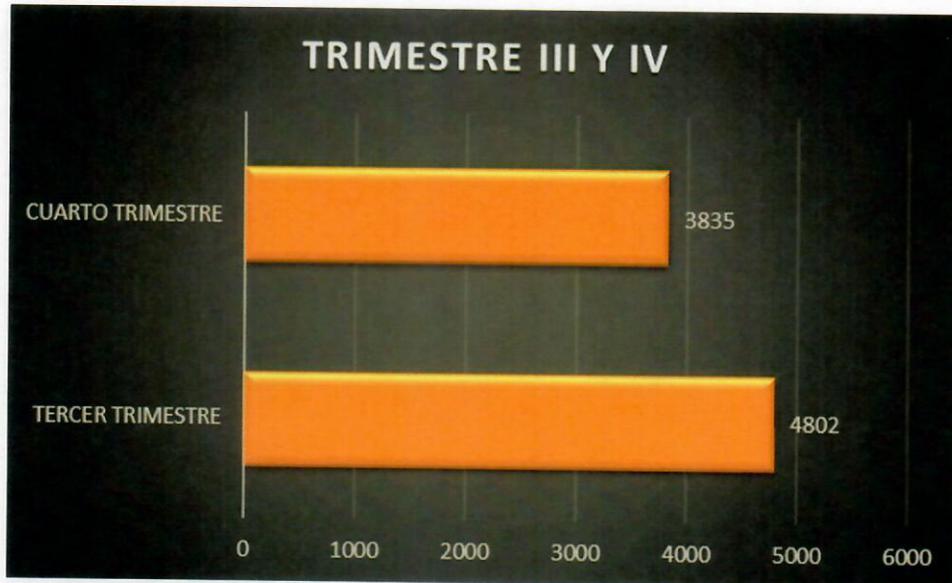


Fuente: Base de datos suministrada por Secretaria General que contiene los datos recibidos por los tres canales oficiales (CETIL, CORREO ELECTRONICO, INFODOC). Gobernación del Magdalena



PQRSD EN EL TERCER Y CUARTO TRIMESTRE DE 2022

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



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



COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON LA VIGENCIA ANTERIOR

Al comparar las peticiones recibidas durante el año 2022 entre el primer semestre y segundo semestre se puede observar un crecimiento en el segundo semestre PQRSD del 54% y en el primer semestre del 46%. Lo cual permite inferir que más ciudadanos están usando los canales institucionales y legales para que su trámite puedan ser contestado oportunamente, además de estar usando los canales que exige la ley para hacer seguimiento y evaluación de los datos ingresados.

Gráfico 5: COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON LA VIGENCIA ANTERIOR EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022 SEGUNDO 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



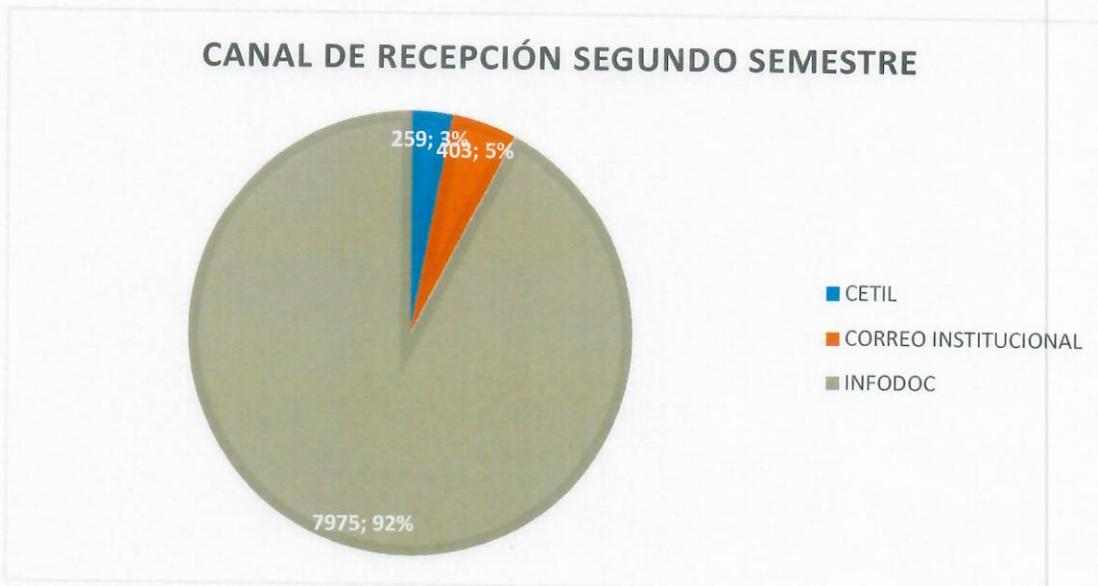
PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

El uso de la herramienta Institucional de Gestión documental "INFODOC", sigue siendo el canal de mayor uso por parte de los ciudadanos, segundo lugar CORREO INSTITUCIONAL, tercer lugar CETIL, usuarios, grupos de valor y partes interesadas, para presentar su PQRSD y Solicitudes, a través de los cuales se recibieron las 8637 correspondencias en el periodo comprendido entre julio a 31 de diciembre 2022.

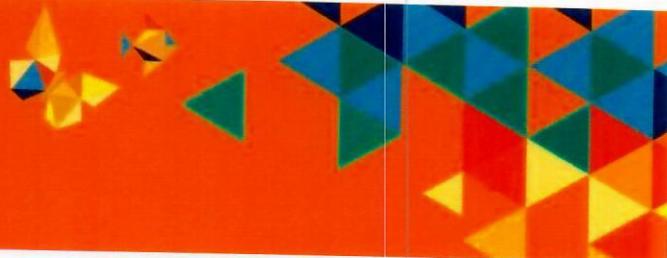
Como se puede constatar en el gráfico 6.

TIPOLOGÍA (Varios elementos)								
VIGENCIAS 2022								
Cuenta de CANAL DE RECEPCIÓN Etiquetas de columna								
Etiquetas de fila	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	
CETIL	34	47	50	50	37	41	259	
CORREO INSTITUCIONAL	67	96	66	61	73	40	403	
INFODOC	1349	1730	1363	1287	1261	985	7975	
Total general	1450	1873	1479	1398	1371	1066	8637	

Gráfico 6: CANAL DE RECEPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DEL 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



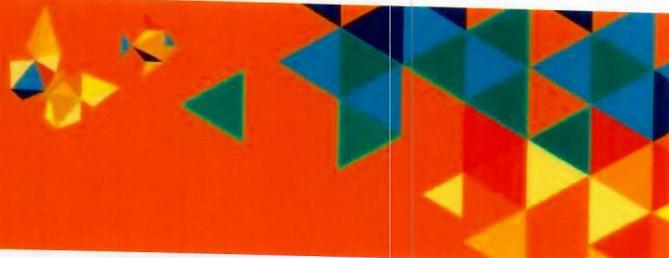
GESTIÓN DE LAS PQRSD

TIPOLOGÍA	(Varios elementos)						
Cuenta de MESES	Etiquetas de columna						
Etiquetas de fila	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Atendida dentro de los terminos	1036	1191	854	825	922	977	5805
Extemporanea	380	635	575	523	412	47	2572
Vencidas sin impulso	34	47	50	50	37	23	241
Vigentes						19	19
Total general	1450	1873	1479	1398	1371	1066	8637

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

Atendida dentro de los terminos	5805	67%
Extemporanea	2572	30%
Vencidas sin impulso	241	3%
Vigentes	19	0,220%
Total general	8637	100%

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 segundo semestre.



ESTADO DE LAS PQRSD

TIPOLOGÍA	(Varios elementos)						
CANAL DE RECEPCIÓN	(Todas)						
Cuenta de CANAL DE RECEPCIÓN	Etiquetas de columna						
Etiquetas de fila	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Finalizado	1416	1826	1429	1348	1334	1024	8377
Pendiente	34	47	50	50	37	42	260
Total general	1450	1873	1479	1398	1371	1066	8637

Finalizado	8377	97%
Pendiente	260	3%
Total	8637	100%

CONCLUSIÓN

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 97%, lo que indica que de cada 100 peticiones que fueron presentadas por los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, 97 de éstas fueron atendidas, Así mismo se logró un grado eficacia del 67% de respuesta oportuna de las PQRSD fueron atendidas dentro de los términos. Pendientes tenemos 260 PQRSD, de las cuales podemos analizar su gestión en vencidas sin impulso 241 que se debe adelantar la gestión interna de cuál es la razón que a la fecha no se tenga una respuesta y 19 que se encuentran vigentes sin fecha de decisión, pero dentro de los términos de ley.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como resultado del análisis realizado a las peticiones recibidas y atendidas durante la vigencia 2022 segundo 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. Se le recomienda a la Gobernación del Magdalena realizar un sistema integrado de gestión donde se puedan descargar estos informes en tiempo real. También desde la oficina de control interno se propone mesas de trabajo con las dependencias que vienen presentado demoras en los procesos que se están adelantando. Desde control interno también se propone que se puedan adelantar jornadas de trabajo con los responsables del INFODOC, secretaria general con el fin que en el momento en que se recibe un documento se tenga clara su tipología PQRSD.





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.

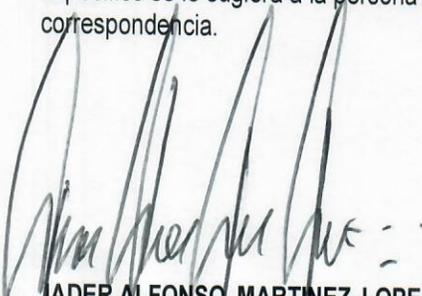
Radicar y asignar a través de la herramienta institucional de gestión documental "INFODOC", todas las PQRSD y Solicitudes recibidas a por medio del portal GOV.CO/TERRITORIAL de GOBIERNO DIGITAL, para unificar la recepción de las peticiones a través de una sola herramienta de gestión documental, contar 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 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.

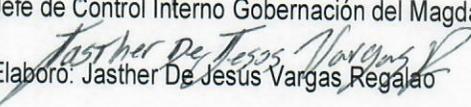
Posicionar más el uso del INFODOC, en la Secretaría de Educación, como herramienta institucional de la Administración Departamental, en lo que, a recepción y atención de peticiones presentadas por los docentes, directivos docentes y administrativos y demás usuarios se refiere.

Solicitar a Secretaria de Educación y Salud Departamental un informe semestral de peticiones quejas y reclamos PQRSD) recibidas a través de los aplicativos que maneja (ministerio, supersalud) que se está manejando en las secretarías para identificar las situaciones relevantes para consolidar toda la entidad.

El INFODOC debe estar en un formato de día, mes y año. Con el fin de mejorar el procesamiento de la información, tanto en Secretaria General como en Control Interno, así mismo se propone que desde el momento en que se va radicar por un canal específico se le sugiera a la persona que indique que clase de trámite va a realizar. Si son PQRSD o simplemente un trámite de correspondencia.


JADER ALFONSO MARTINEZ LOPEZ

Jefe de Control Interno Gobernación del Magdalena

Elaboró: 
Elaboró: Jasther De Jesús Vargas Regalado

