



GOBERNACIÓN DEL  
MAGDALENA

¡MAGDALENA  
CAMBIA!



## INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES - PRIMER TRIMESTRE (ENERO-MARZO) 2023

**Milenis González Jiménez**  
Secretaría General

**Santa Marta D.T.C.H., Julio de 2023**



GOBERNACIÓN DEL  
MAGDALENA

# ¡MAGDALENA CAMBIA!



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 .....	13
7. CONCLUSIONES.....	14



## 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 2023; 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.

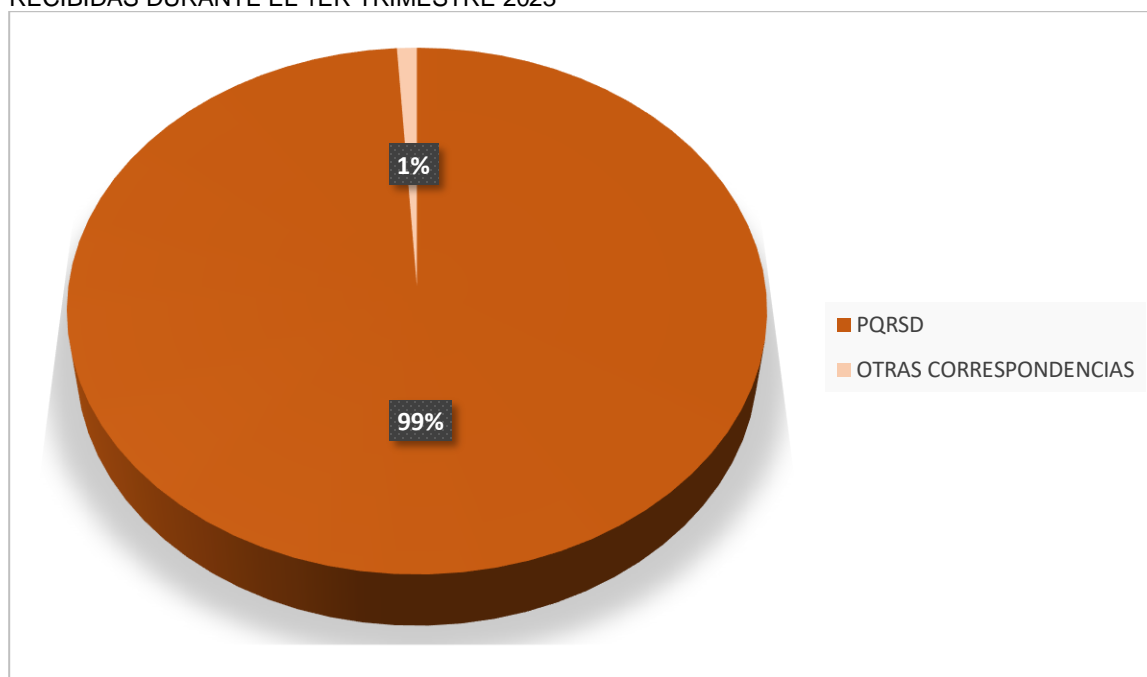
Para tal efecto, en el presente documento se visualizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD y Solicitudes presentadas ante la Gobernación del Magdalena durante el periodo en análisis, discriminadas por tipología de petición, canal de recepción y oportunidad de la atención, así como las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



## 2. PQRSD y Solicitudes recibidas y clasificación tipológica

Durante el 1er trimestre de 2023, 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 1.302 correspondencias de las cuales aproximadamente el 99% 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 2023

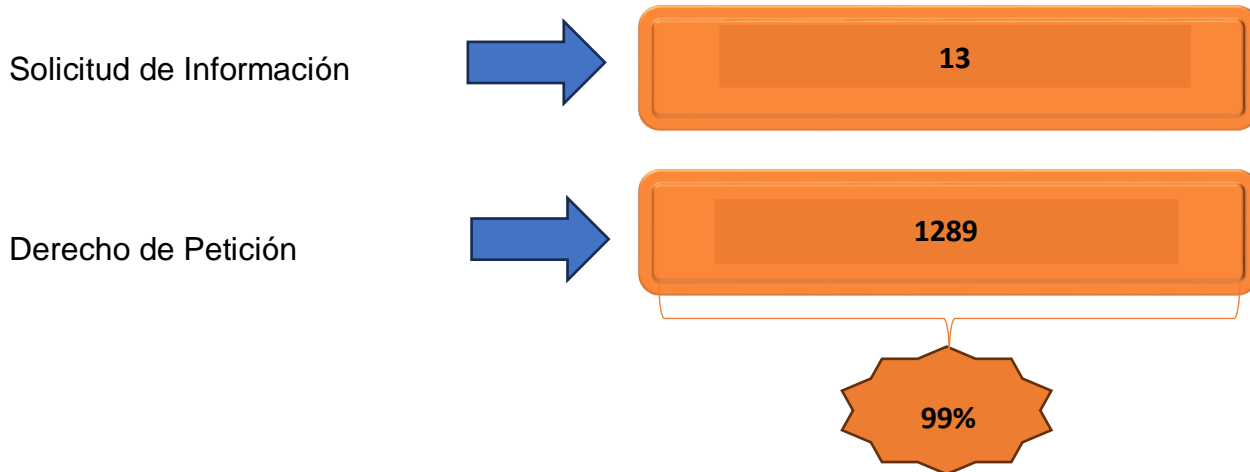


Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

Al revisar su clasificación tipológica asignada a cada petición, se pudo constatar que las tipificadas como derecho de petición fueron las de mayor representatividad con una presencia del 99% aproximadamente, como se puede apreciar en el gráfico 2.



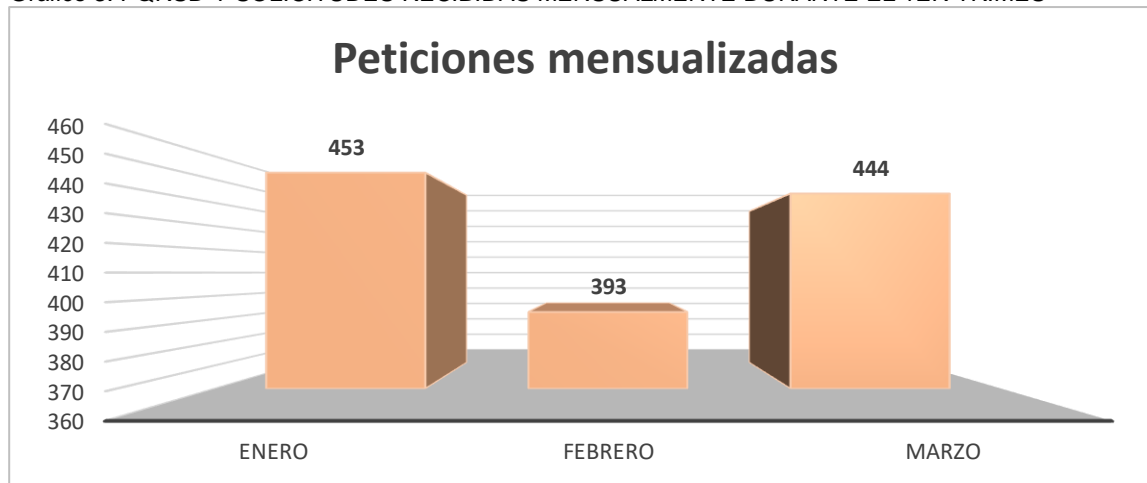
Gráfico 2: PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES DENTRO DE LAS CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL 2023



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 1.302 peticiones recibidas durante los 3 primeros meses de año 2023, muestran un promedio mensual de 434 PQRSD y Solicitudes de donde el 66% de estas, se presentaron durante los meses de febrero y marzo, siendo el mes de enero el que mayor número de peticiones recibió durante el periodo reportado como se puede observar en los gráficos 3.

Gráfico 3: PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS MENSUALMENTE DURANTE EL 1ER TRIMES



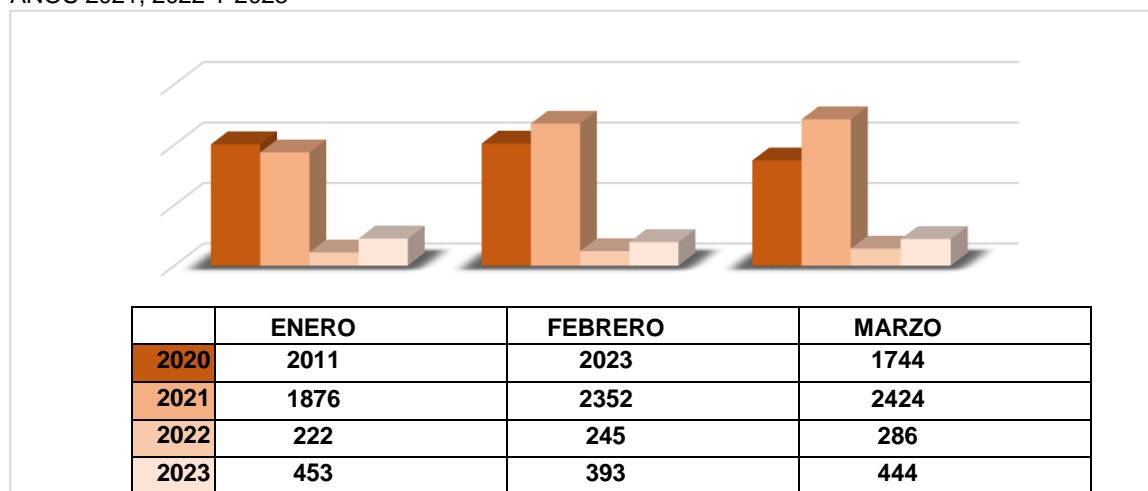
Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena



### 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, 2022 y 2023 podemos observar que éstas muestran una tendencia inestable, donde a pesar que en el 2022 presentó una disminución considerable del 89% en comparación con el 2021, para el 2023 aumentó en un 58% aproximadamente en el mismo corte, como se puede apreciar en el gráfico 4.

Gráfico 4 COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS CON LOS PRIMEROS TRIMESTRES DE LOS AÑOS 2021, 2022 Y 2023



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

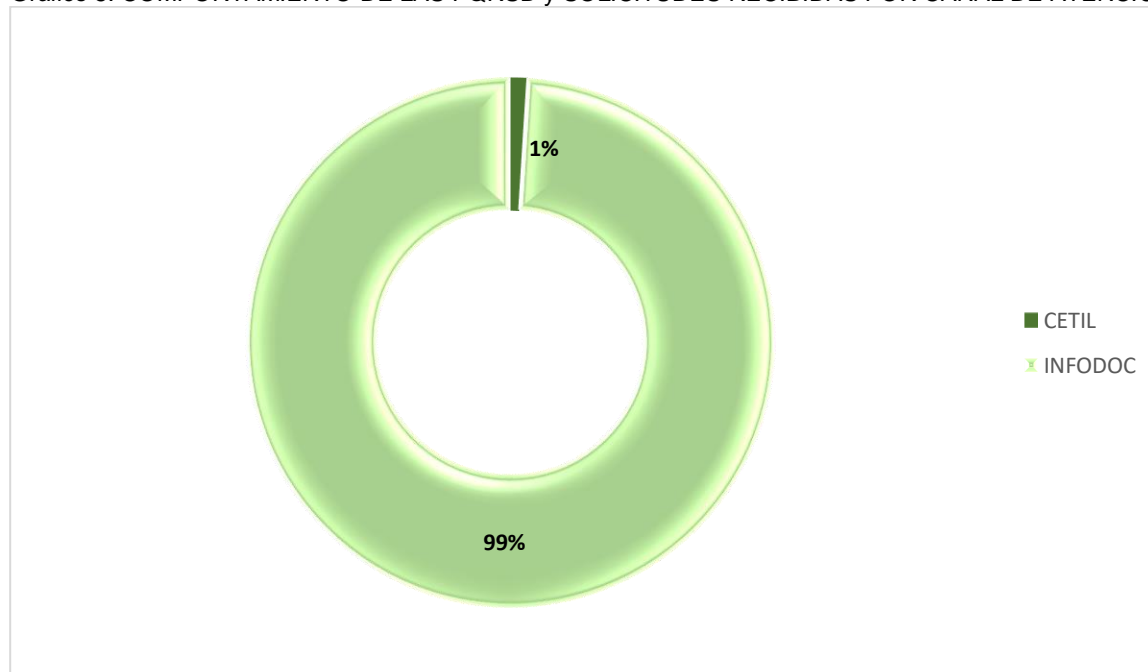
Al comparar el comportamiento de las Peticiones recibidas durante la vigencia en análisis, con el de los primeros trimestres de los años 2020, 2021 y 2022, es evidente un aumento significativo del 58% aproximadamente, tomando como línea base del análisis el año 2022.



## 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 99% aproximadamente de las peticiones que ingresaron durante el periodo en análisis. En lo que corresponde al canal de atención Portal Cetil mostró una participación del 1%, 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

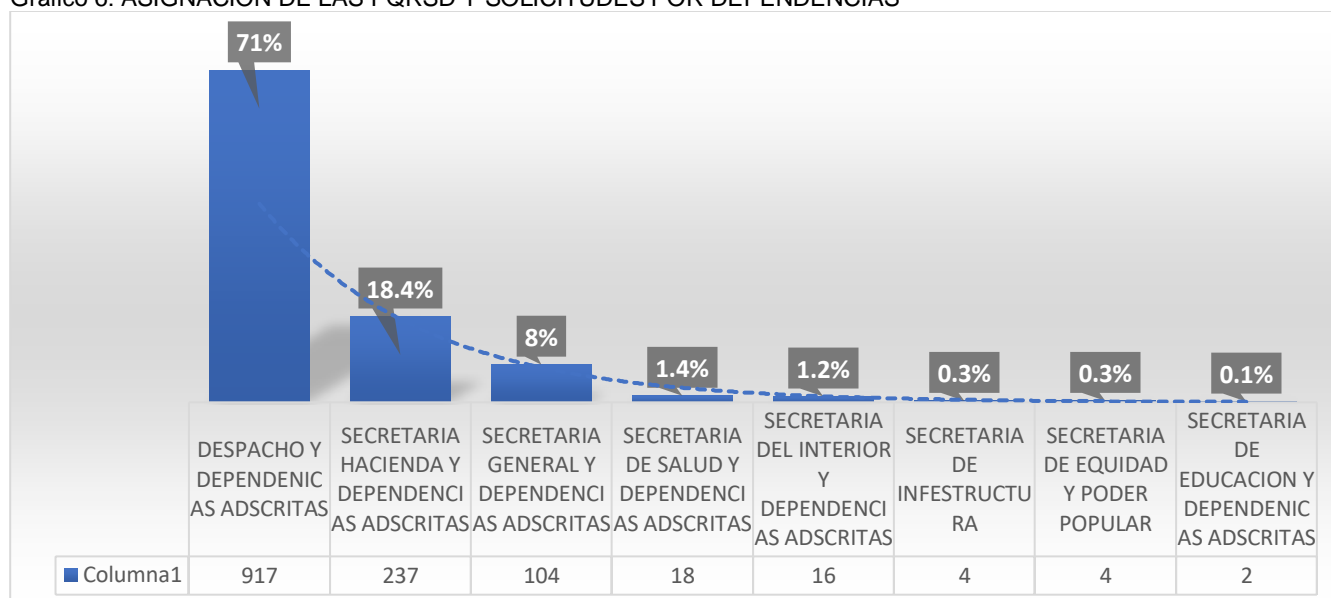


Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

## 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 71% fueron asignadas al Despacho y Dependencias adscritas como lo muestra el gráfico 6.

Gráfico 6: ASIGNACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES POR DEPENDENCIAS



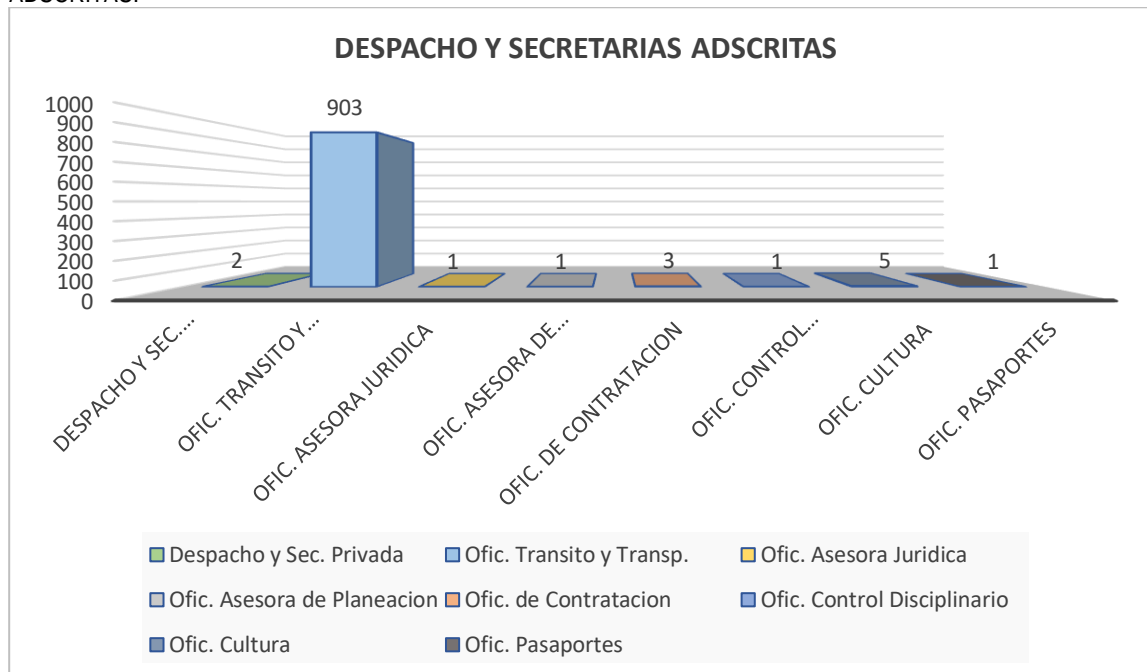
Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC y la oficina de Talento Humano / Área de Historias Laborales de la Gobernación del Magdalena

Al analizar la gestión que realizó con las peticiones que les fueron asignadas a cada unidad de decisión adscrita a las dependencias mencionadas en el gráfico anterior, 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

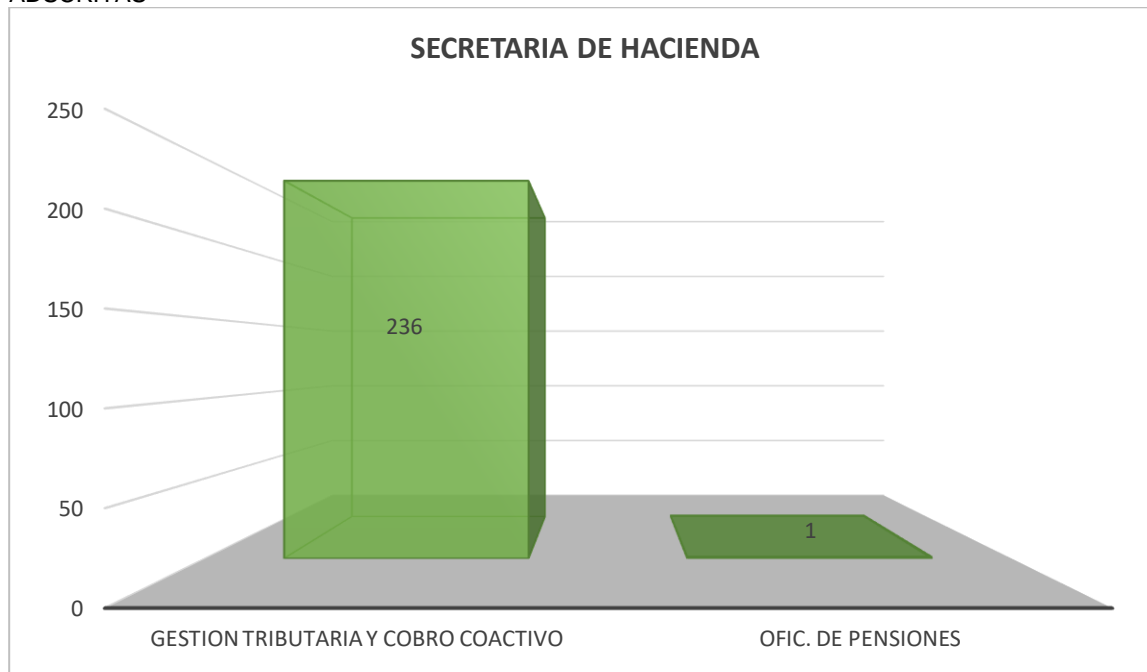
En el gráfico anterior, es evidente que la Oficina de Tránsito y Transporte es la dependencia adscrita al despacho del gobernador, que con mayor número de peticiones asignadas alcanzando a recibir aproximadamente el 98% del total de las direccionadas a la unidad de decisión, y el 69% aproximadamente 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 91%, lo que significa que de cada 100 PQRSD y Solicitudes entregadas, 91 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 2023, fue la Oficina de Cultura, mostrando atenciones oportunas o dentro de los términos de ley de un 20% aproximadamente.

Al consolidar los datos pertenecientes a todas las oficinas 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 90% aproximadamente. Las demás oficinas no registraron peticiones y solicitudes en los canales de atención.



Gráfico 8: 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

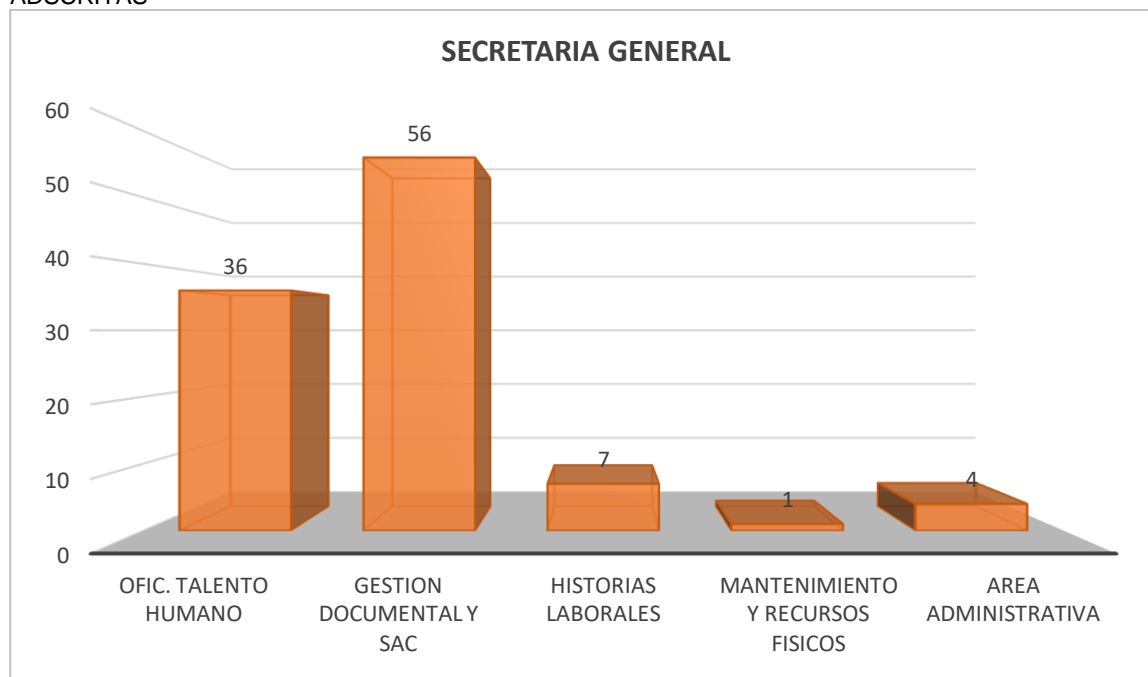
En el escenario anterior, se evidencia que la dependencia adscrita a la unidad de decisión Secretaría de Hacienda, que mayor número de peticiones recibió durante el periodo reportado, fue la Oficina de gestión tributaria y cobro coactivo mostrando un índice de gestión u oportunidad del 13%, incluyendo la Oficina de pensiones que solo se le asignó una petición y en la validación de la información sigue en estado pendiente. Estas fueron las únicas áreas funcionales que mayor número de peticiones recibieron y atendieron durante el periodo reportado, concentrando el 100% del total de las asignadas a la Unidad de decisión. Las áreas de presupuesto, contabilidad y tesorería no recibieron peticiones y solicitudes.

Después de revisada la base de datos arrojada por la herramienta institucional de gestión documental INFODOS; periodo de enero a marzo de 2023; se observa que, a la Secretaría de educación, solo se le asignó una petición y la misma no ha sido atendida dentro de los términos de ley, arrojando con esto un índice de gestión del 0%.

Tomando como referencia la base mencionada anteriormente, la Secretaría de La Mujer no recibió peticiones durante el 1er trimestre de 2023.



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

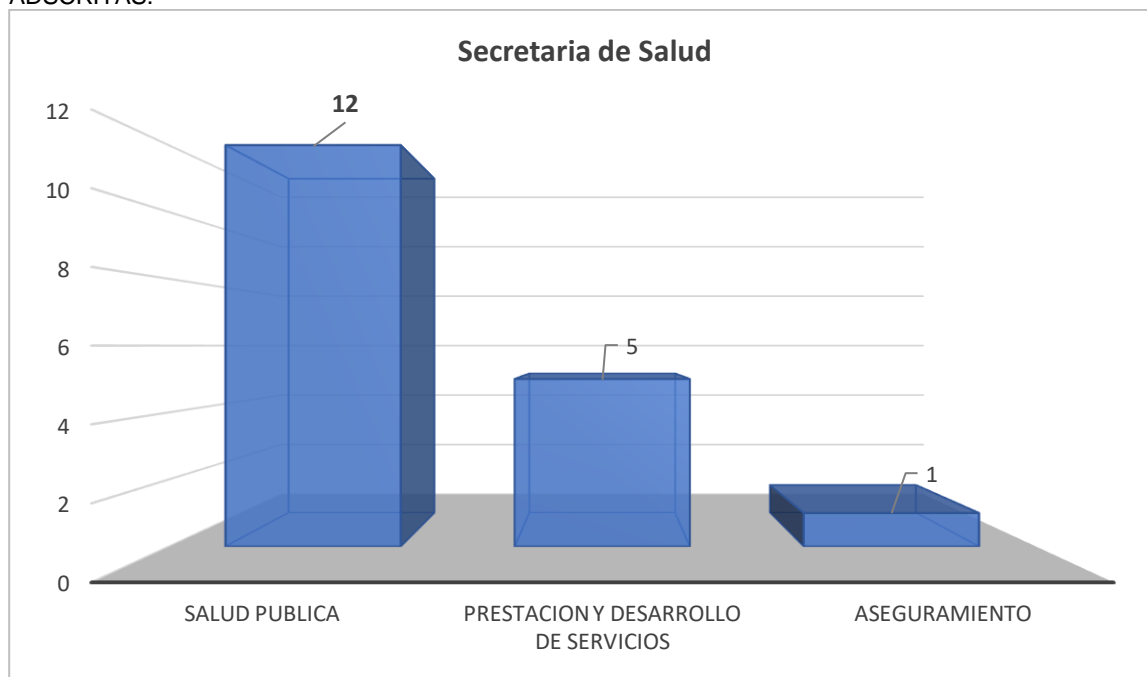
De acuerdo con la representación, durante el primer trimestre del 2023 se recibieron 104 peticiones desde los distintos canales de recepción y que están repartidas en algunas de las dependencias adscritas a la Secretaría General.

Para este trimestre los índices de gestión global de las dependencias adscritas a la Secretaría General fueron del 74% aproximadamente, esto sigue contribuyendo significativamente en el cálculo del índice de oportunidad de la unidad de decisión. El 88% de las peticiones a cargo de la secretaría general, fueron asignadas a las áreas funcionales de gestión documental y talento humano. se resalta que de la totalidad de peticiones recibidas en el área de gestión documental se lograron cerrar o finalizar el 100% de las mismas.

El restante de áreas o dependencias adscritas a la secretaria general no recibieron peticiones y/o solicitudes durante el primer trimestre del 2023.



Gráfico 10: 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

Como se prevé en la gráfica, las mencionadas áreas adscritas a la secretaria de salud fueron las que recibieron peticiones durante el trimestre analizado. Con un total de 18, de las cuales el 67% aproximadamente pertenecen al área de salud pública y la misma evidenció un 50% de eficiencia en la gestión u oportunidad de atención de las peticiones recibidas.

Es relevante recordar que esta situación merece prestar la atención necesaria debido a que de 12 peticiones recibidas durante el primer trimestre solo se atendieron la mitad de ellas, donde se evidencia en los soportes que estas tienen hasta 150 días hábiles de haberse recibido. Por ende, en informes anteriores se ha reiterado que estas debilidades estarían impulsando la presencia de acciones tutelantes contra la administración departamental.

La misma situación se presentó en la Secretaría del Ministerio del Interior donde se recibieron un total de 16 peticiones y/ solicitudes, de las cuales solo al 50% se les brindó oportunidad de atención en los términos establecidos y el restante tienen más de 100 días hábiles desde la radicación sin ser atendidas. Esto conforme a lo recibido de la base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC.

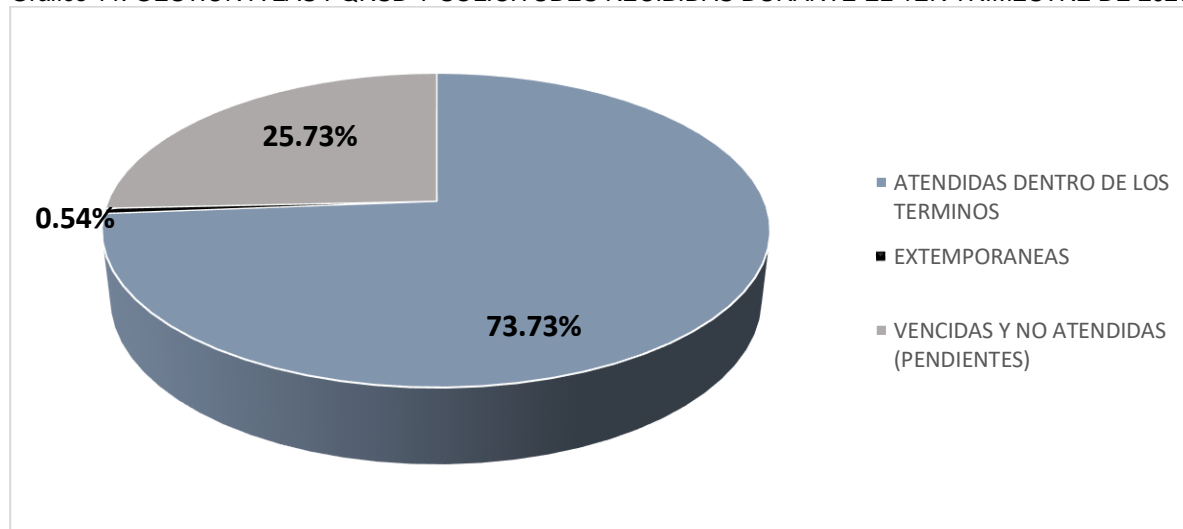


Por otro lado, las dependencias que también recibieron peticiones y solicitudes, pero en un número mínimo (11) entre todas, fueron las secretarías de educación, secretaria de desarrollo económico, secretaria de infraestructura y secretaria de equidad y poder popular. Y llama la atención que la secretaria de desarrollo económico que tan solo con dos peticiones a la fecha no ha cerrado o finalizado las mismas evidenciando un índice negativo de gestión u oportunidad de atención.

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

Durante el 1er trimestre de año 2023, fueron presentada por parte de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas un total de 1.302 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 11: GESTIÓN A LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL 1ER TRIMESTRE DE 2023



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 2023; fue del 74%, aproximadamente, lo que indica que de cada 100 peticiones que fueron presentadas por los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, 74 de éstas fueron atendidas dentro de los términos de Ley.



En lo que corresponde a extemporáneas, fueron determinadas con la base de datos del sistema CETIL; ya que de acuerdo a la oficina de historias laborales la información suministrada por medio del canal de atención INFODOC, no es posible determinar la fecha de respuesta final debido a que puede variar de acuerdo a los datos que anexa el ciudadano.

En comparación con el 1er trimestre de la vigencia anterior 2022 disminuyó un 10% aproximadamente en cuanto a la oportunidad de atención, por ende, se debe revisar y anuar esfuerzos para que los resultados tengan un cambio favorable para la entidad.

## 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:

- Continuar con el fortalecimiento en la socialización de 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.
- 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.
- 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.
- 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.