



GOBERNACIÓN DEL
MAGDALENA

**¡MAGDALENA
CAMBIA!**



**INFORME SEMESTRAL EVALUACION Y SEGUIMIENTO A PQRSD ENERO A JUNIO
2023**

JADER ALFONSO MARTINEZ LOPEZ
Jefe de Oficina de Control Interno (E)

Santa Marta D.T.C.H., JULIO 21 de 2023





PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de evaluación 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 2023, 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 a la secretaria general.

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 enero a junio de 2023.

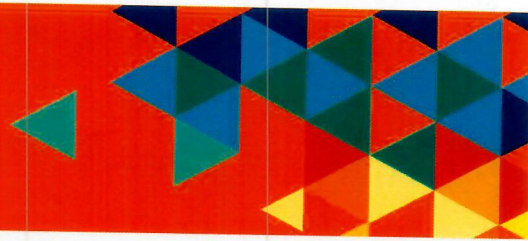
CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación se efectúa en atención a la norma, para el periodo comprendido para el primer semestre del año 2023. 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

INTRODUCCIÓN.....	4
TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.....	5
COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON LA VIGENCIA ANTERIOR.....	8
PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN.....	9
SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS.....	10
OPORTUNIDADES DE MEJORAS.....	11

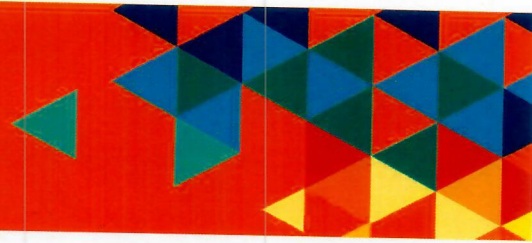


INTRODUCCIÓN

El Sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades, Denuncias y solicitudes) es el mecanismo por medio del cual, los usuarios expresan su opinión, satisfacción e 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 2023; 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 2023, 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.

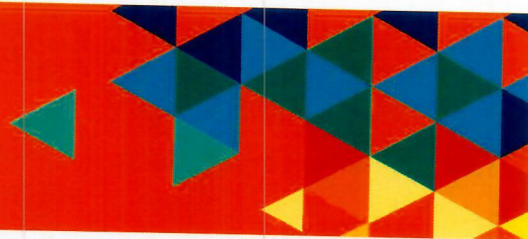
Para tal efecto, en el presente documento se visualizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD y Solicitudes presentadas ante la Gobernación del Magdalena durante el periodo en análisis, discriminadas por tipología de petición, canal de recepción y oportunidad de la atención, así como las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



TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, este término podrá ampliarse hasta por 15 días hábiles más, cuando sea necesaria la práctica de pruebas o complementación de información, lo cual debe ser previamente informado por parte de la entidad, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. así:

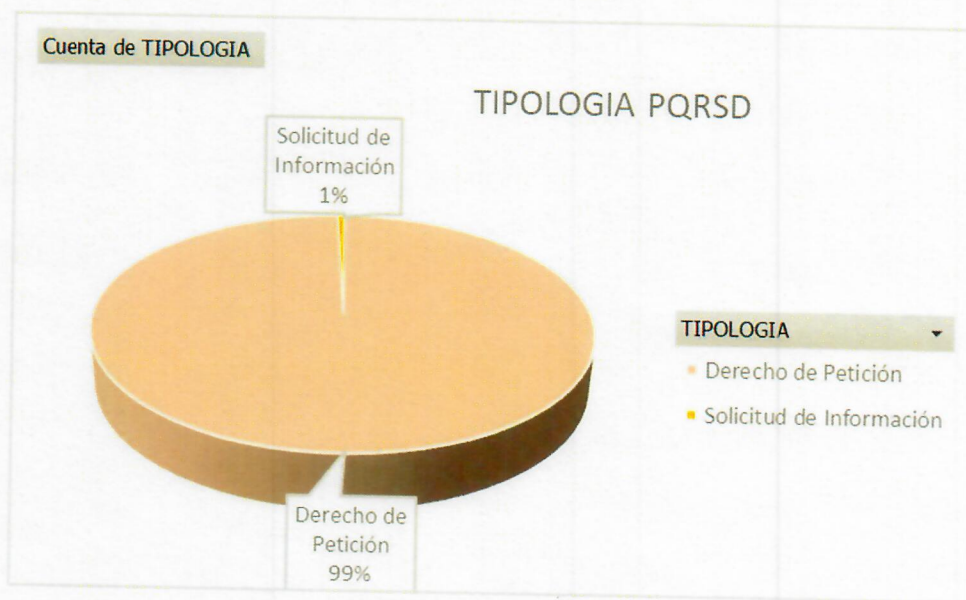
<i>Tipología</i>	<i>Termino de ley para dar respuesta.</i>
<i>Consulta</i>	30
<i>Denuncias por actos de corrupción</i>	15
<i>Derecho de petición de interés general</i>	15
<i>Derecho de petición de interés particular</i>	15
<i>Felicitación</i>	15
<i>Queja</i>	15
<i>Reclamo</i>	15
<i>Sugerencia</i>	15
<i>Solicitud de acceso a la información</i>	10
<i>Solicitud de copia</i>	10



PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS Y CLASIFICACIÓN TIPOLÓGICA

Durante el primer semestre del año 2023, la gobernación del Departamento del Magdalena, según las bases de datos entregados por secretaria general a control interno, recibió a través de los canales de atención puestos a disposición de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, un total de 2484 correspondencias de las cuales aproximadamente el 99% corresponde a PQRSD, y un total de 13 que correspondencia a otras correspondencias que viene siendo el uno 1%. como se muestra en el **gráfico 1**.

Gráfico 1: Participación de las PQRSD, Según su tipología



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



Al revisar su clasificación tipológica asignada a cada petición, se pudo constatar que aproximadamente el 99% de estas fueron reconocidas como Petición, el 1%, Solicitudes de Información siendo las peticiones la tipología que mayor representatividad mostró con una presencia del 99%; como se puede apreciar en el **gráfico 2**. Desde control interno advertimos a secretaria general debe desglosar de mejor manera las PQRSD en los canales de atención con los que cuenta la entidad, porque no es razonable que la entidad solo haya recibido peticiones y solicitudes ignorando por completo las quejas, reclamos, y denuncias, por lo cual se sugiere que cuanto antes se implemente el aplicativo web PQRSD además que se proceda a revisar la información primigenia.

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



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

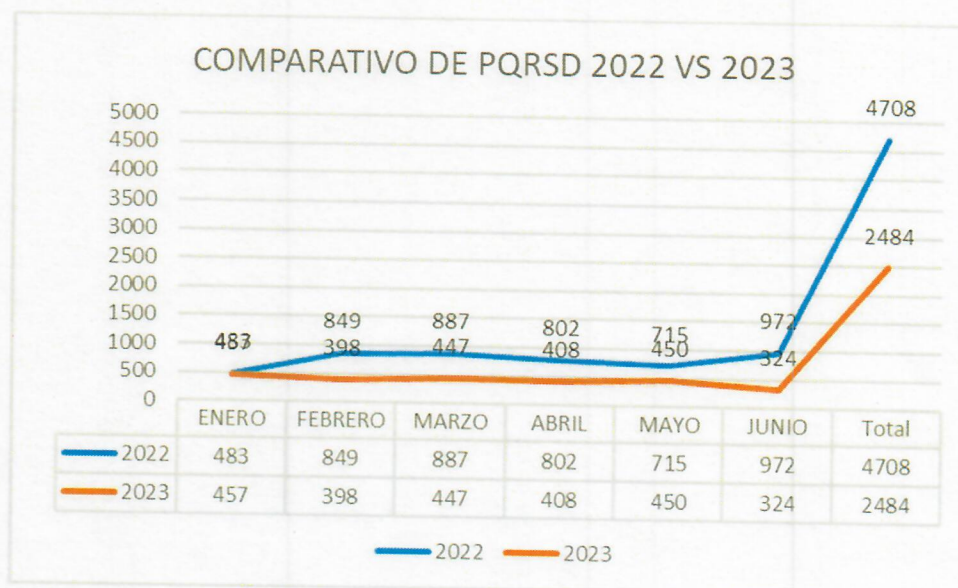
Primer semestre un **Total 2484**, discriminadas así, mes de **enero** se recibieron **453** Peticiones, en el mes de **febrero 394**, en el mes de **marzo 442**, en el mes de **abril 408**, en el mes de **mayo 450**, en el mes de **junio 324**, se puede observar que **enero** fue el periodo de mayor volumen de Peticiones, asimismo las solicitudes de información reportadas corresponden a los meses de enero, febrero y marzo respectivamente, como se observa en el **gráfico 2**, datos los cuales fueron suministrados por Secretaria General.



COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON LA VIGENCIA ANTERIOR

Al comparar las peticiones recibidas durante el primer semestre del año 2022 y el mismo periodo del 2023, se puede observar una disminución de las PQRSD recibidas por la entidad territorial durante la vigencia 2023. En el gráfico 3. Se observa la comparación del año 2022 vs 2023.

Gráfico 3: COMPARACIÓN DE LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2022 vs 2023.



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

El comportamiento semestral de las Peticiones recibidas durante el año 2022 primer semestre, y el año 2023 primer semestre, arroja una disminución del 50% de las PQRSD 2023.

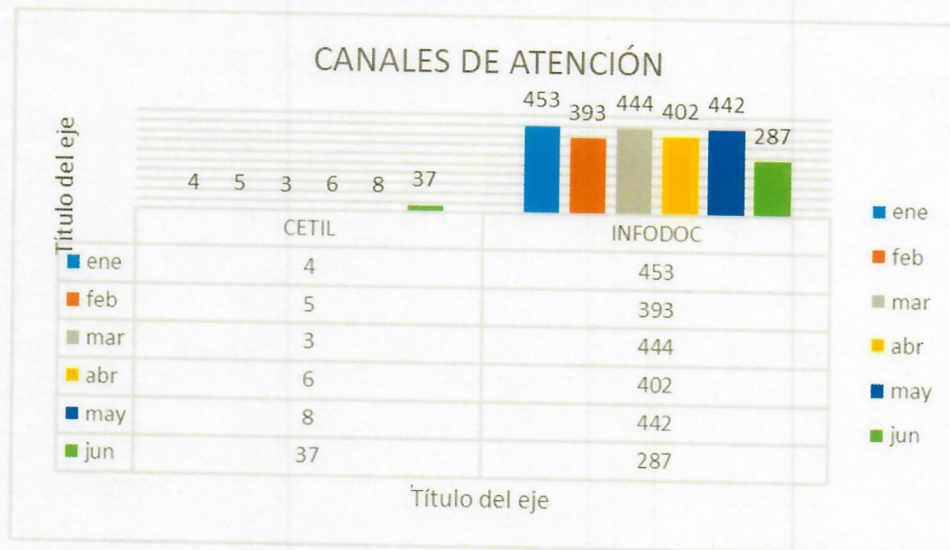


PQRS D RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

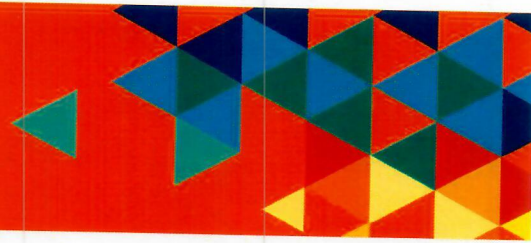
El uso de la herramienta Institucional de Gestión documental "INFODOC", siguen siendo el canal de mayor uso por parte de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y pares interesadas, para presentar su PQRS D, a través de los cuales se recibieron el 97% de las peticiones que ingresaron durante el periodo en análisis. y CETIL 3%

Como se puede constatar en el **gráfico 4**.

Gráfico 4: COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS D y SOLICITUDES POR CANAL DE ATENCIÓN



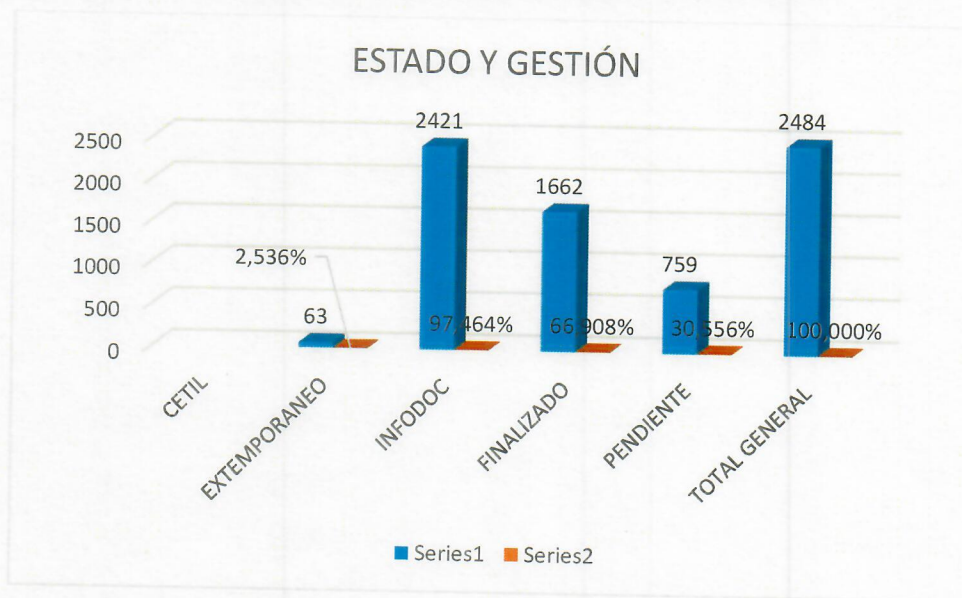
Fuente: Base de datos suministrada por Secretaria General que contiene los datos recibidos por los dos canales oficiales (CETIL, INFODOC). Gobernación del Magdalena



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 2023 primer semestre, se puede observar en el **gráfico 5**

Gráfico 5: GESTIÓN A LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2023



Fuente: Base de datos suministrada por Secretaría General que contiene los datos recibidos por los tres canales oficiales (CETIL, 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 2023; fue de 2484, aproximadamente, lo que indica que de cada 100 peticiones que fueron presentadas por los ciudadanos 97,64% fueron atendidas por el INFODOC y el 2.53% por el canal CETIL, de éstas fueron atendidas dentro de los términos de ley el 66.9% el restante se encuentra pendiente por resolver o fueron atendidas por fuera de los términos que señala la legislación Colombiana para tales efectos, sin que se evidencia solicitud de prórroga por parte de la entidad.



OPORTUNIDADES DE MEJORAS

Como resultado del análisis realizado a las peticiones recibidas y atendidas durante el primer semestre de la vigencia 2023 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.

Revisar con mayor periodicidad los canales de atención de recepción de las PQRSD, que ingresen a la Gobernación del Magdalena en especial las allegadas 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 la Constitución Política de Colombia, ley 1437 de 2011, 1755 de 2015, 1712 de 2014 entre otras., 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.



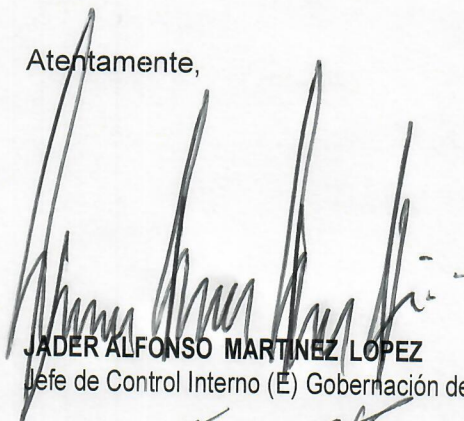
Radical y asignar a través de la herramienta institucional de gestión documental "INFODOC", todas las PQRSD y Solicitudes recibidas a por medio del portal gov.co/territorial de gobierno digita para unificar la recepción de las peticiones a través de una sola herramienta de gestión documental, contar 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 responsable.

Desarrollar acciones estratégicas que contribuyan al empoderamiento en los contratistas y funcionarios del ente territorial, de los lineamientos establecidos en el Proceso 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.

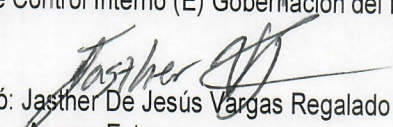
Posicionar más el uso del INFODOC, en la Secretaría de Educación, como herramienta institucional de la Administración Departamental, en lo que, a recepción y atención de peticiones presentadas por los docentes, directivos docentes y administrativos y demás usuarios se refiere.

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.

Atentamente,



JADER ALFONSO MARTÍNEZ LOPEZ
Jefe de Control Interno (E) Gobernación del Magdalena



Elaboró: Jasther De Jesús Vargas Regalado
Asesor Externo