



GOBERNACIÓN DEL
MAGDALENA



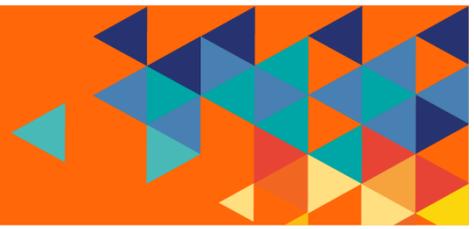
**La fuerza
del cambio**



**INFORME SEMESTRAL EVALUACION Y
SEGUIMIENTO A PQRSD - JULIO A
DICIEMBRE 2023**

Oficina de Control Interno

Santa Marta D.T.C.H., ENERO 31 de 2024



PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias - 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 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.

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 julio a diciembre de 2023.

CONTROL DE LEGALIDAD

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

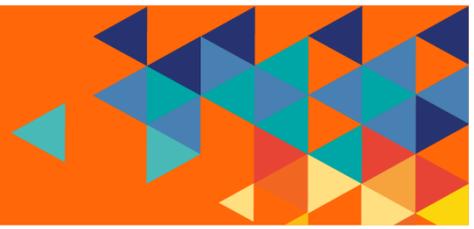


Introducción

El Sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, 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.

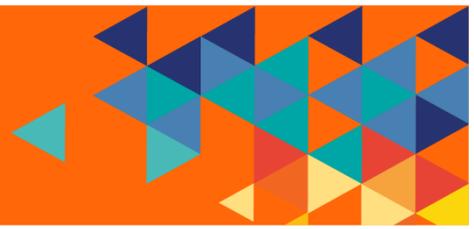
En cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la administración departamental durante el segundo semestre del 2023; en materia de la atención a las PQRSD y Felicitaciones; la Gobernación del Departamento del Magdalena, a través de control interno, presenta el informe de evaluación semestral 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 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 la gestión y el índice de respuestas vigentes, en los tiempos, y extemporáneas y en el evento de ser necesario, formular oportunidades de mejoras, continua 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, canal de recepción y oportunidad de la atención, así como las dependencias o unidades de decisión que impulsaron su atención o respuestas.



Días Estipulados Por La Ley

<i>Tipología</i>	<i>Ley 1755 de 2015</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 segundo 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, recibió un total de 24091, correspondencias de las cuales aproximadamente el 63% corresponde a PQRSD, y el 37% corresponden otras correspondencias, como lo muestra el gráfico 1.



Fuente: Base de datos suministrada por Secretaria General que contiene los datos recibidos por los tres 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 Derechos de Petición, el 1%, Solicitudes de Información siendo los derechos de 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 que se deben 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 Derechos peticiones, y solicitudes ignorando por completo las quejas, reclamos, denuncias, por lo cual se sugiere que cuanto antes se implemente el aplicativo web PQRSD o que el profesional que realiza el informe conozca las exigencias de ley de acuerdo al mismo.



Al revisar su clasificación tipológica asignada a cada petición, se pudo constatar que aproximadamente el **81,55%** de estas fueron reconocidas como Derechos de Petición, el **17,91%**, Solicitudes de Información siendo los derechos de peticiones la tipología de mayor representatividad, Quejas **0,40%** y Denuncias con un **0,14%** de las **6482 PQRSD**, como se puede apreciar en el **gráfico 2** de la parte inferior de este documento. Desde control interno advertimos a secretaria general que se deben desglosar de mejor manera las PQRSD en los canales de atención con los que cuenta la entidad, como es el caso de INFODOC, CETIL, CORREOS ELECTRONICOS, también sugerimos que anexas las PQRSD tanto de la Secretaría de salud departamental, como de la Secretaría de educación departamental, porque no es razonable que la entidad solo haya recibido Derechos peticiones, y solicitudes ignorando por completo las quejas, reclamos, denuncias, por lo cual se sugiere que cuanto antes se implemente el aplicativo web PQRSD en el cual trabajo la secretaria general con la oficina de tic

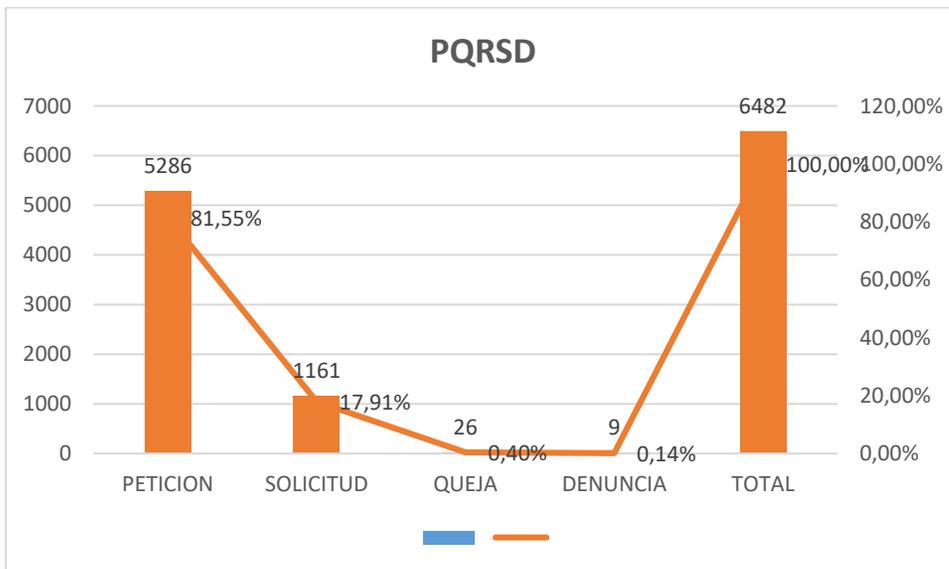


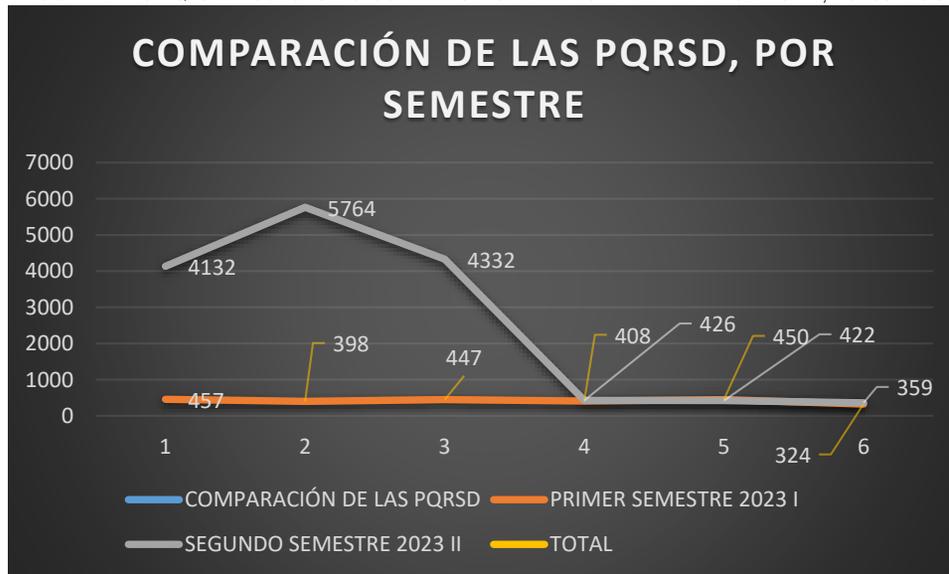
Gráfico 2: PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023

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

COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON LA VIGENCIA ANTERIOR

Al comparar las peticiones recibidas durante el año 2023 primer semestre VS 2023 segundo semestre entre se puede observar un aumento en el tercer trimestre en comparación al primer trimestre en el segundo semestre al compararlo con el cuarto trimestre se observa que las PQRSD fueron constante, estos valores fueron tomados de la base de datos entregado por secretaria general. En el gráfico 5. Se observa la comparación del primer semestre del año 2023, con el segundo semestre del año 2023.

Gráfico 5: COMPARACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES CON LA VIGENCIA ANTERIOR EN EL PRIMER SEMESTRE, Y 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, INFODOC). Gobernación del Magdalena

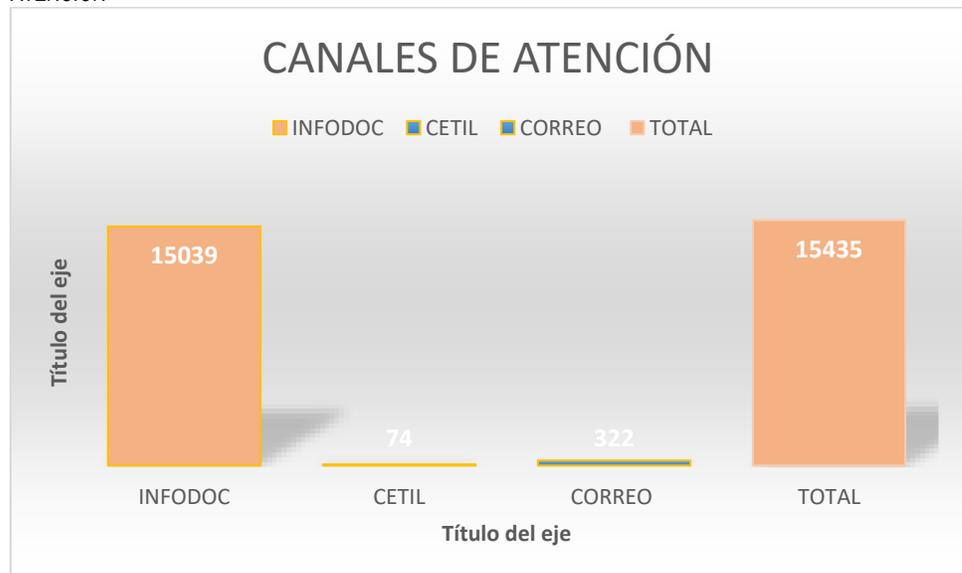


PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

El uso de la herramienta Institucional de Gestión documental "INFODOC", sigue siendo el canal de mayor uso por parte de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y pares interesadas, para presentar su PQRSD y Solicitudes, a través de los cuales se recibieron el 97% de las peticiones que ingresaron durante el periodo en análisis. y CETIL 0.47%. CORREO 2.08%

Como se puede constatar en el gráfico 6.

Gráfico 6: COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD y SOLICITUDES POR CANAL DE ATENCIÓN



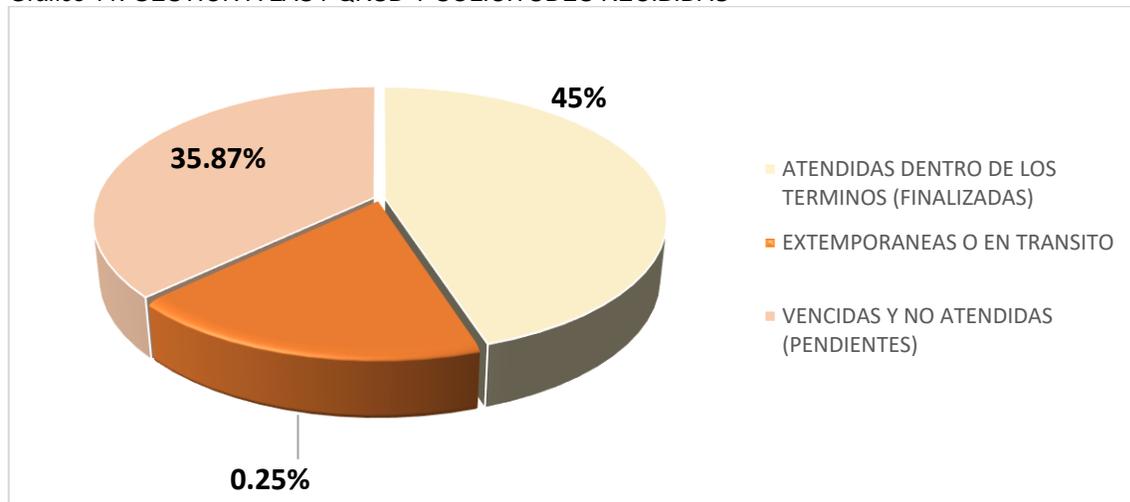
Fuente: Base de datos suministrada por Secretaria General que contiene los datos recibidos por los tres canales oficiales (CETIL, CORREO ELECTRONICO, INFODOC). Gobernación del Magdalena



GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES

Durante el segundo semestre del año 2023, fueron presentada por parte de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas un total de 6482 **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



Fuente: Base de datos suministrada por Secretaria General

Gráfico 7: GESTIÓN A LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2023

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



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.

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 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.

Reforzar el aprendizaje a todos los usuarios de la herramienta de gestión documental, entemas relacionados a la ruta a seguir para atender o dar respuesta cualquier PQRSDS, que ingrese a la Gobernación del Magdalena.

Control Interno Gobernación del Magdalena