



## INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES - PRIMER TRIMESTRE (ENERO- MARZO) 2024

**CLAUDIA OÑATE RODRIGUEZ**

**Secretaría General**

**Santa Marta D.T.C.H., marzo de 2024**



## 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 primer trimestre de 2024; en materia de la atención a las PQRS 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 2 de enero y el 30 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 PQRS 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.

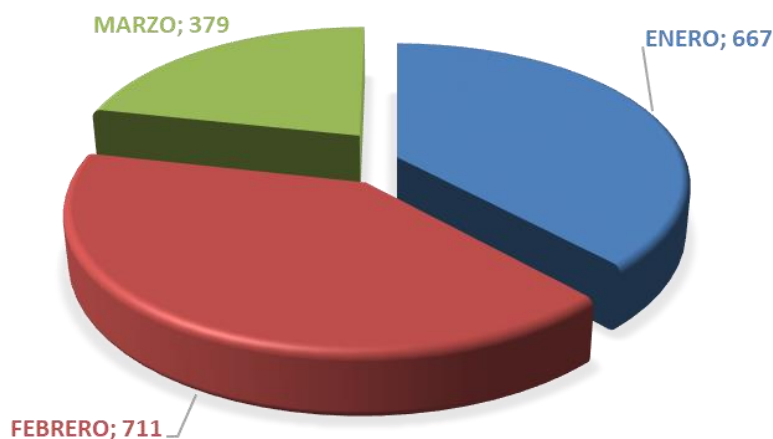


## PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS Y CLASIFICACIÓN TIPOLOGICA

Durante el primer trimestre de 2024, 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 **1.758** solicitudes clasificadas en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias, esto con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Gobernación del Magdalena.

En los cuadros y gráficos siguientes se señala cuantas solicitudes se recibieron por meses y según su clasificación señalamos la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o denuncias

MESES	PETICIONES	OTRAS SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	Total general
ENERO	446	216	2	4	667
FEBRERO	451	255	4	1	711
MARZO	247	132			379
Total general	1144	603	6	5	1758

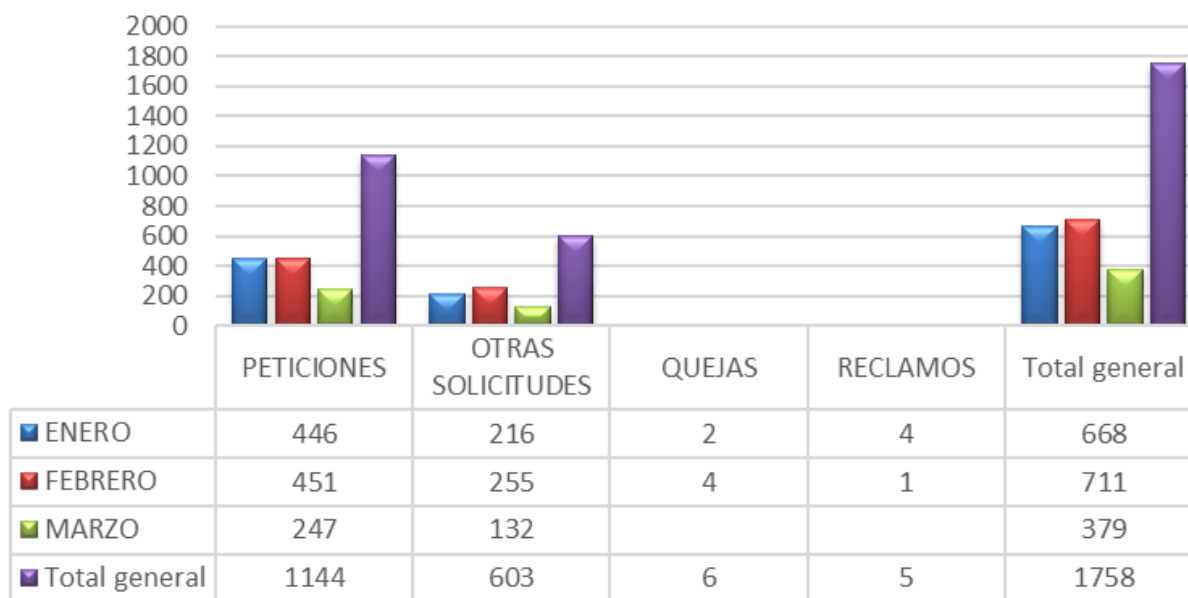


Al revisar las solicitudes radicadas por los ciudadanos, se pudo constatar que el mes con mayor representatividad fue febrero con **40%**, enero **38%** y marzo **22%**, como se puede apreciar en el gráfico



Cada una de las solicitudes que ingresan a la Gobernación del Magdalena por medio de los canales asignados para tal fin son clasificadas en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, de acuerdo con el requerimiento o a la necesidad del ciudadano; clasificación que definirá la gestión a realizar por parte de la dependencia responsable y los tiempos de respuesta de dichas solicitudes, se puede evidenciar que en el primer trimestre del presente año no se registraron sugerencias ni denuncias.

## TOTAL SOLICITUDES



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC

Al revisar su clasificación tipológica asignada a cada petición, se pudo constatar que las tipificadas como Derechos de Petición fueron las de mayor representatividad con una presencia del 65%, solicitudes 34%, Quejas 0.34% y Reclamos 0,28%, Este trimestre no se presentaron sugerencias ni denuncias.



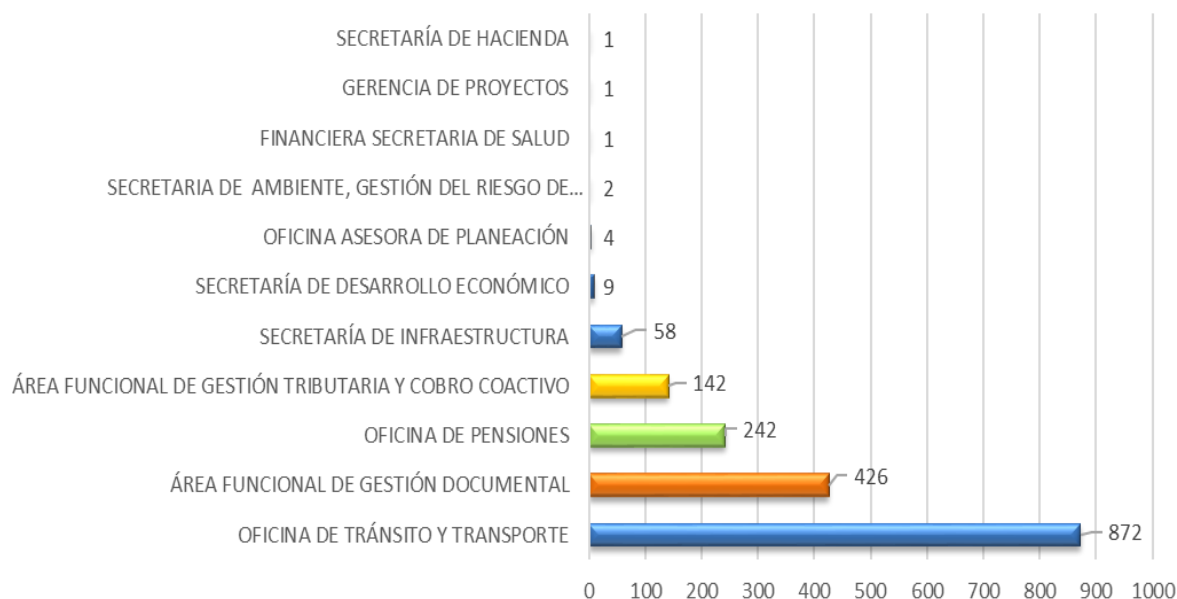
En el primer trimestre las mayores peticiones se relacionan con:

- Solicitudes inherentes con comparendos electrónicos.
- Derechos de Petición inherentes con comparendos Físicos.
- Solicitudes de Prescripción de comparendos.
- Solicitudes de información relacionadas con el concurso de méritos.

## PQRS Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

Del total de las PQRS 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, de las 1758 PQRS recibidas 872 fueron asignadas a la oficina de Tránsito y Transporte.

### SOLICITUDES POR DEPENDENCIA



Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC

En el gráfico anterior, es evidente que la Oficina de Tránsito y Transporte es la dependencia adscrita al despacho del gobernador, con mayor número de peticiones asignadas alcanzando a recibir aproximadamente el 49.60% del total de las direccionadas a la unidad de decisión durante el periodo en análisis.



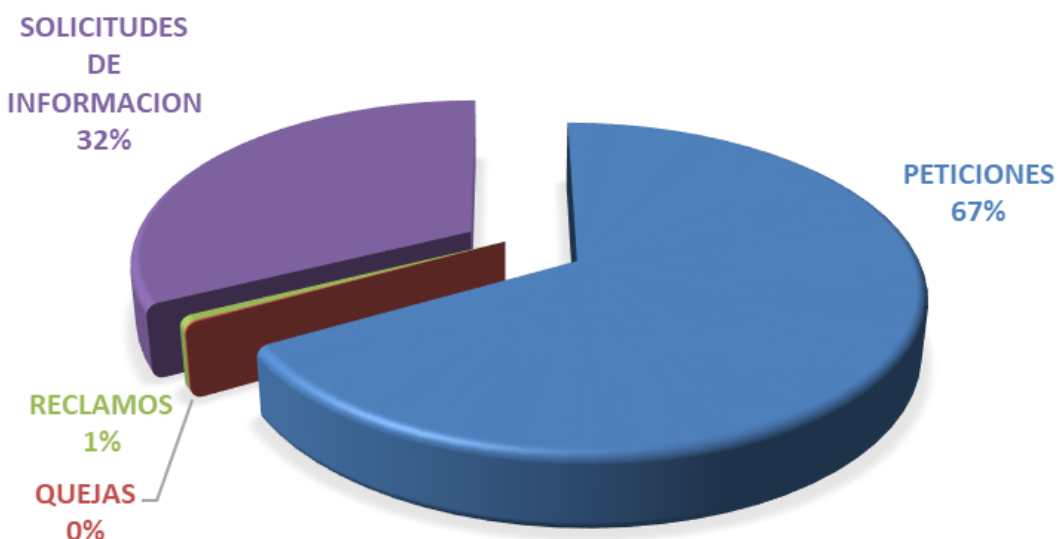
## PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

### CANAL PRESENCIAL

La Gobernación del Magdalena cuenta con un software de ventanilla única denominado Infodoc que se encarga de la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, la radicación, la gestión, la distribución y el posterior trámite desde las diferentes dependencias de la entidad, hasta su destinatario.

Durante el primer trimestre del año 2024 se recibieron de manera presencial a través del Sistema Infodoc **1668** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES DE INFORMACION	TOTAL GENERAL
ENERO	446	1	4	216	667
FEBRERO	438	4	1	255	698
MARZO	171			132	303
<b>TOTAL</b>	<b>1055</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>602</b>	<b>1668</b>



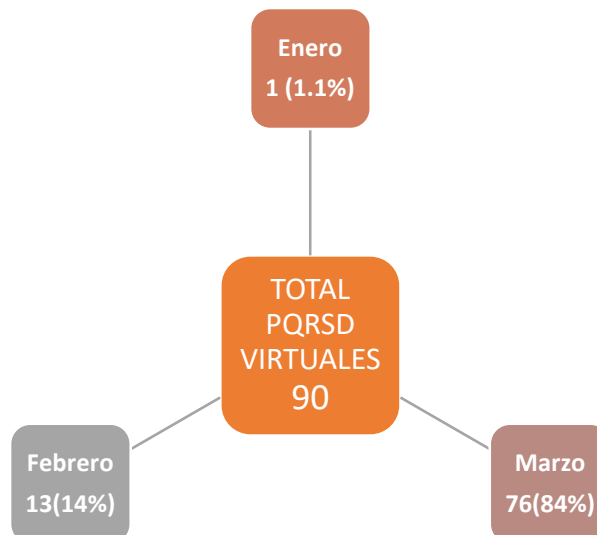
Fuente: Base de datos suministrada por la herramienta de gestión documental INFODOC



## CANAL VIRTUAL

Durante el primer trimestre del año 2024 se recibieron de manera virtual a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD de la página web y correo electrónico de la Gobernación del Magdalena 90 solicitudes, estos fueron remitidos al área encargada para su respuesta y tramite

En los cuadros siguientes se señala cuantas solicitudes se recibieron por meses y según su clasificación señalamos la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o denuncias:



MES	PETICIONES	QUEJAS	TOTAL GENERAL
ENERO		1	1
FEBRERO	13		13
MARZO	76		76
TOTAL	89	1	90



## 1. 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:

- Realizar capacitaciones a los funcionarios y contratistas, de los criterios establecidos en la ley 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.
- Se debe continuar consolidando 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 PQRSD, que ingrese a la Gobernación del Magdalena.
- Con colaboración de la oficina de TIC se quiere implementar un nuevo sistema de recepción de PQRS el cual tiene como objetivo minimizar los tiempos de gestión y atención, y al tiempo clasificar de manera más clara la tipología de las mismas.