

**INFORME DE PQRSY
SOLICITUDES - SEGUNDO
TRIMESTRE
(ABRIL-JUNIO) 2024**



CLAUDIA OÑATE RODRIGUEZ
SECRETARIA GENERAL

Proyecto: Doris Jiménez Orozco Contratista-
Secretaria General

Reviso: MIGUEL ALFONSO LEON ACUÑA
Profesional Especializado
Área de Gestión Documental



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 segundo trimestre de 2024; 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 1 de abril y el 30 de junio 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.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que interpongan los ciudadanos a través de los diferentes canales, Virtual ubicado en la página Web de la Gobernación del Magdalena, correo electrónico y ventanilla única de correspondencia.

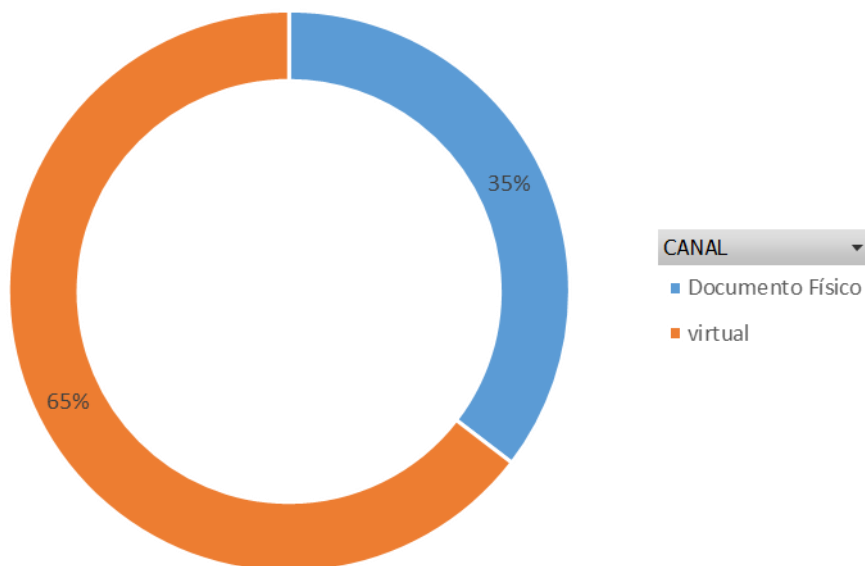


PQRSD, SOLICITUDES RECIBIDAS Y CLASIFICACIÓN TIPOLOGICA

Para la Gobernación del Magdalena, los usuarios son la razón de ser de nuestra entidad, uno de nuestros principales objetivos es involucrar a todas las personas como aliadas en nuestro proceso de gestión y mejora, por esta razón y con el fin de recibir todas las solicitudes que interponen los ciudadanos, grupos de valor y personas interesadas; la secretaria General cuenta con diferentes canales de atención físico y virtual donde pueden radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y otras solicitudes, como lo son la Página Web (el portal PQRSD); Dos líneas telefónicas (+57) (605)4210239 , correo electrónico contactenos@magdalena.gov.co y Ventanilla única de correspondencia.

A continuación, presentamos cifras mensuales y por canal de Atención:

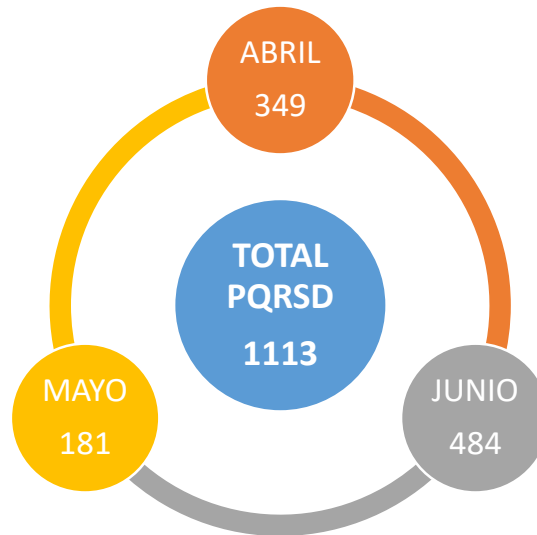
Documento Físico (ventanilla única de correspondencia)	359
Virtual (Portal PQRSD y correo electrónico)	654
Total general	1013



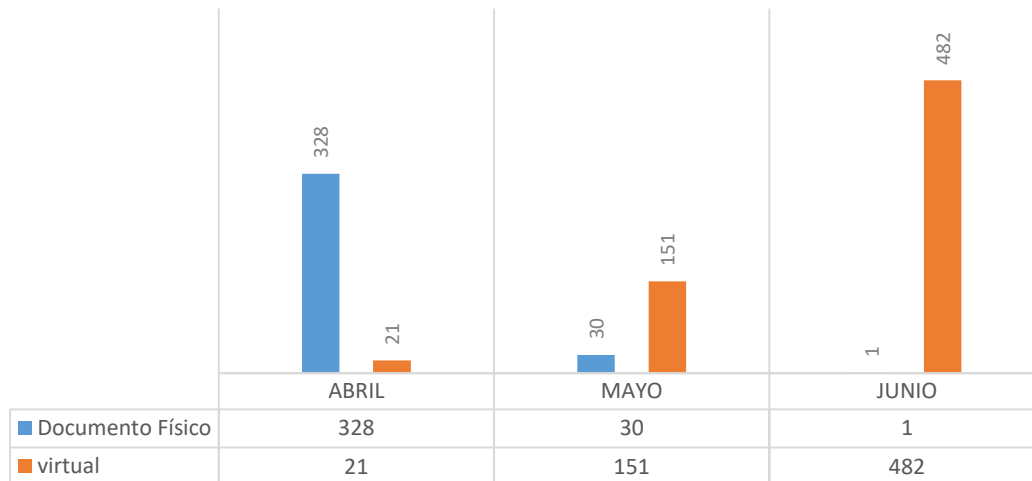
De acuerdo con la información registrada, podemos notar que el medio más utilizado por la ciudadanía para hacer sus solicitudes o consultas de información es a través del canal virtual (portal PQRSD y Correo electrónico) con un porcentaje del 65%. Este medio es utilizado principalmente por personas fuera de la ciudad de Santa Marta.



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



SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANAL

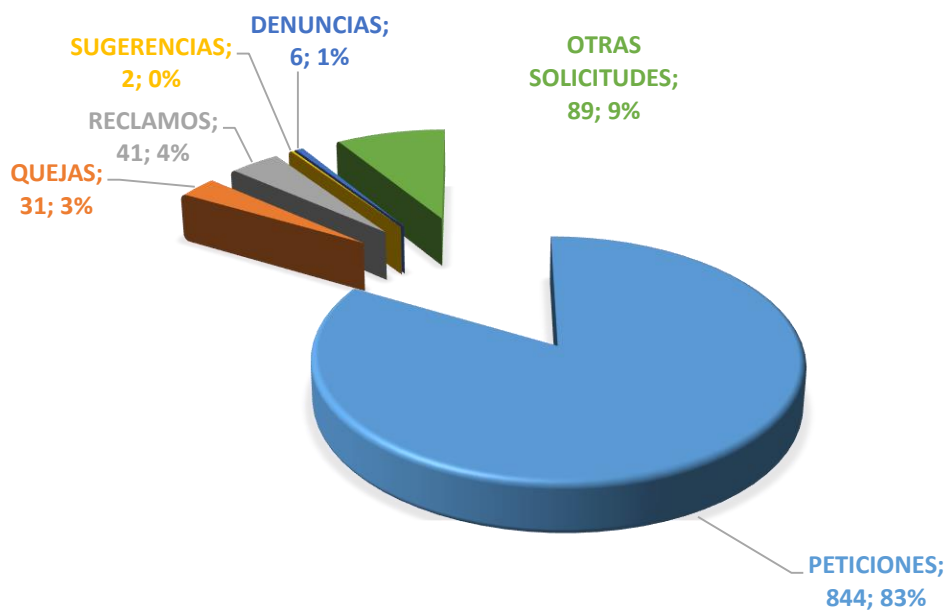


De lo anterior se evidencia que el mayor número de solicitudes se presentó en el periodo de junio con un 34%, de 1113 del total de solicitudes, los ciudadanos radicaron durante este periodo principalmente solicitudes relacionadas con pago impuestos y prescripciones debido al descuento del 10% por pronto pago en impuestos a vehículos con vigencia hasta el 30 de junio de 2024, por el contrario, en el mes que menores PQRSD se presentaron fue mayo con un 18% del total de las Solicitudes.



CLASIFICACION Y CIFRAS DE ATENCION

Cada una de las solicitudes que ingresan a la Gobernación del Magdalena por medio del Portal Web PQRSD, Correo electrónico y ventanilla única de correspondencia 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.



De acuerdo con el análisis realizado se observa que el derecho de petición es la solicitud más utilizada por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 83% del total de los requerimientos recibidos.

En este trimestre las mayores peticiones se relacionan con:

- Solicitudes de Prescripciones de comparendos
- Información sobre embargos realizados por la Entidad.
- Solicitudes inherentes a comparendos Físicos
- Solicitud inherentes a comparendos electrónicos
- Solicitudes Certificados de no pensión



CANALES DE ATENCION PQRS

CANAL VIRTUAL

Durante el segundo trimestre del año 2024 se recibieron de manera virtual a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS de la página web o correo electrónico de la Gobernación del Magdalena **654** solicitudes, 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 y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en la Institución Pública.

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

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Consulta	17
Consulta datos personales	1
Denuncia	6
Derecho de Petición de Interés General O Particular (decreto 491 de 2020)	21
Petición Colectiva	8
Petición de Informes por parte de la Asamblea Departamental	1
Petición Individual	482
Peticiones entre autoridades	5
Queja	31
Reclamo	39
Reclamo datos personales	1
Solicitud de Información	40
Sugerencia	2
Total general	654

A pesar de ser un sistema recientemente implementado por la administración fue el más utilizado por los ciudadanos en este segundo trimestre del año, esto se debe a la facilidad de acceso, evita traslados y fácil funcionamiento.

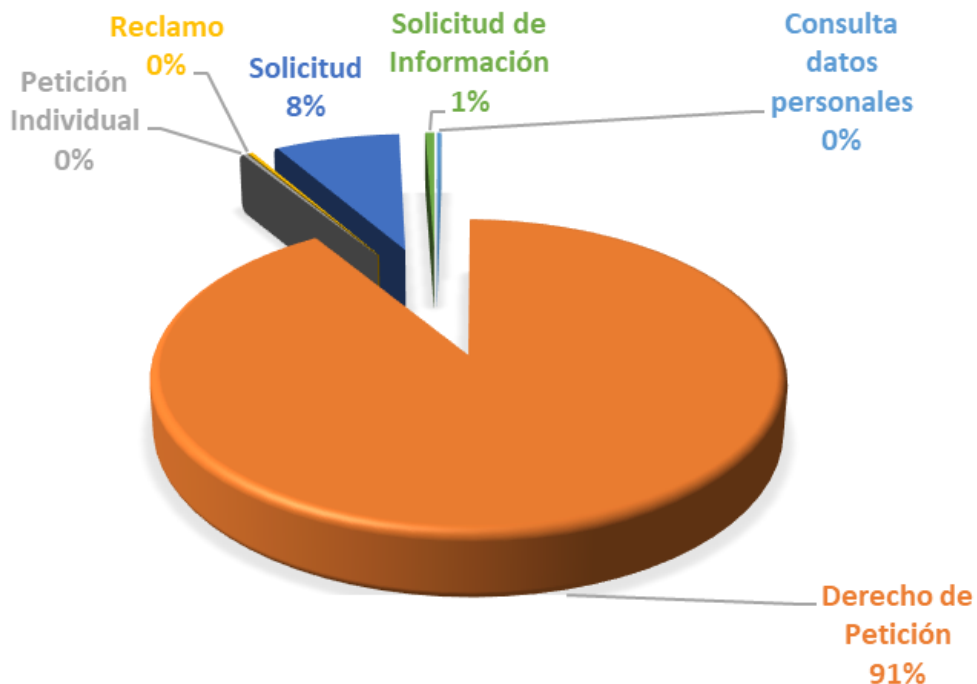


CANAL PRESENCIAL

Durante el segundo trimestre de 2024 se recibieron **359** PQRSD a través de la ventanilla única de correspondencia ubicada en el Palacio Tayrona, el ciudadano puede radicar sus PQRSD los cuales son remitidos al área encargada para su respuesta y trámite o se entrega una contestación inmediata si es una solicitud de información general.

A continuación, relacionamos cifras de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias de los ciudadanos por medio de este canal de servicio:

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Consulta datos personales	1
Derecho de Petición	326
Petición Individual	1
Reclamo	1
Solicitud	28
Solicitud de Información	2
TOTAL GENERAL	359





REMISION DE PQRSO POR DEPENDENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

En el cuadro siguiente se señala cuantas de esas solicitudes fueron remitidas a las dependencias competentes del objeto de cada petición, esta remisión se realizó a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano SIAC.

DEPENDENCIA	TOTAL	%
OFICINA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	655	64,66%
ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y COBRO COACTIVO	92	9,08%
OFICINA DE PENSIONES	70	6,91%
ÁREA FUNCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	37	3,65%
SECRETARÍA DE HACIENDA	33	3,26%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	28	2,76%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	15	1,48%
OFICINA DE PASAPORTES	14	1,38%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	14	1,38%
HISTORIAS LABORALES	8	0,79%
SECRETARÍA DEL INTERIOR	8	0,79%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	7	0,69%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	0,39%
OFICINA DE CONTRATACIÓN	3	0,30%
SECRETARÍA DE EQUIDAD Y EL PODER POPULAR	3	0,30%
SECRETARÍA GENERAL	3	0,30%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	0,30%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	2	0,20%
SALUD PÚBLICA	2	0,20%
ARCHIVO HISTÓRICO	2	0,20%
OFICINA DE TURISMO	2	0,20%
OFICINA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0,10%
AREA FUNCIONAL DE NÓMINA	1	0,10%
AREA FUNCIONAL DE CONTABILIDAD	1	0,10%
OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	0,10%
AUDITORÍA	1	0,10%
SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD	1	0,10%
AREA FUNCIONAL DE PRESTACION Y DESARROLLO DE SERVICIOS	1	0,10%
Total general	1013	



ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La Administración Departamental, a través de la Secretaría General, en el proceso de modernización archivística pone en marcha a partir de mayo de 2024 un nuevo software de radicación denominado sistema de información de Atención al Ciudadano SIAC, El programa de gestión documental inicia con la puesta en marcha del software de ventanilla única que modifica los procesos y procedimientos al interior de la entidad, desde la recepción de los documentos, la radicación, la gestión, la distribución y el posterior trámite desde las diferentes dependencias de la entidad, hasta su destinatario.

El uso del aplicativo tecnológico SIAC permitirá realizar un mayor seguimiento a las PQRSD, ya que nos entrega un reporte de las solicitudes contestadas a tiempo, vencidas y contestadas fuera de los términos, funciones que no se cumplían en el Software anterior denominado INFODOC, por lo tanto para el segundo trimestre lo que corresponde a extemporáneas o pendientes por finalizar fueron determinadas con la base de datos del sistema SIAC; ya que 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.

A continuación, relacionamos reporte del estado de las PQRSD registrado por el Sistema de Información de Atención al Ciudadano SIAC:

TIPO DE SOLICITUD	A TIEMPO	CONTESTADA FUERA DE TERMINO	PENDIENTE	TOTAL GENERAL
Consulta			17	17
Consulta datos personales			2	2
Denuncia			6	6
Petición Colectiva			8	8
Petición de Informes por parte de la Asamblea Departamental			1	1
Petición Individual		3	480	483
Peticiones entre autoridades			5	5
Queja	3	1	27	31
Reclamo		1	39	40
Reclamo datos personales			1	1
Solicitud de Información	2	2	38	42
Sugerencia			2	2
Total general	5	7	626	638

clasificaron como PENDIENTES aquellas que no se tiene certeza el trámite que se ha realizado en las Dependencias ya que no se encuentran registrando en la plataforma las respuestas dadas a los ciudadanos por el Sistema de Atención al Ciudadano, aún está realizando esta función de forma manual.



RECOMENDACIONES

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:

- En el segundo trimestre se mantuvo la disminución la oportunidad de atención dentro de los términos establecidos, por tal motivo se deben incrementar los esfuerzos para cumplir en las respuestas de cada una de las correspondencias recibidas en la entidad.
- Es importante seguir capacitando y actualizando a los 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.
- Se debe continuar con el aprendizaje a todos los funcionarios sobre el Sistema de Información de Atención al Ciudadano SIAC, en temas relacionados a la ruta a seguir para atender y dar respuesta cualquier PQRSD, que ingrese a la Gobernación del Magdalena.
- En Acompañamiento de la Oficina de Comunicaciones se debe crear una estrategia para dar a conocer el sistema PQRSD de la página web, para evitar que los ciudadanos se trasladen a las instalaciones de la Gobernación.
- Implementar en el sistema de Información de Atención al Ciudadano SIAC reportes automatizados, tableros de control y parametrizar tiempos de respuesta ya que se debe realizar de forma manual.