



**INFORME SEMESTRAL EVALUACION Y SEGUIMIENTO A PQRSD - ENERO A  
JUNIO 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA**

**SANTA MARTA D.T.C.H., JUNIO 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 enero a 31 de junio de 2024, 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 PQRSD, durante el periodo de enero a junio de 2024.

## CONTROL DE LEGALIDAD

Ley 1474 del 2011. artículo 76. oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Circular externa no. 001 del 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.

Ley 1712 de marzo del 2014, el objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Demas normas modificatoria y concordante.



## 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 lo que respecta a las PQRSD; la Gobernación del Departamento del Magdalena, a través de la Oficina 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, 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 2024, con el propósito de analizar e identificar la oportuna atención 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 vigente en los tiempos.

Para tal efecto, en el presente informe se visualizan estadísticas, graficas y tablas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la Gobernación del Magdalena durante el periodo en análisis, discriminadas por canal de recepción, tipología, gestión y estado.



## PLAZOS PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRSDF

Tabla 1

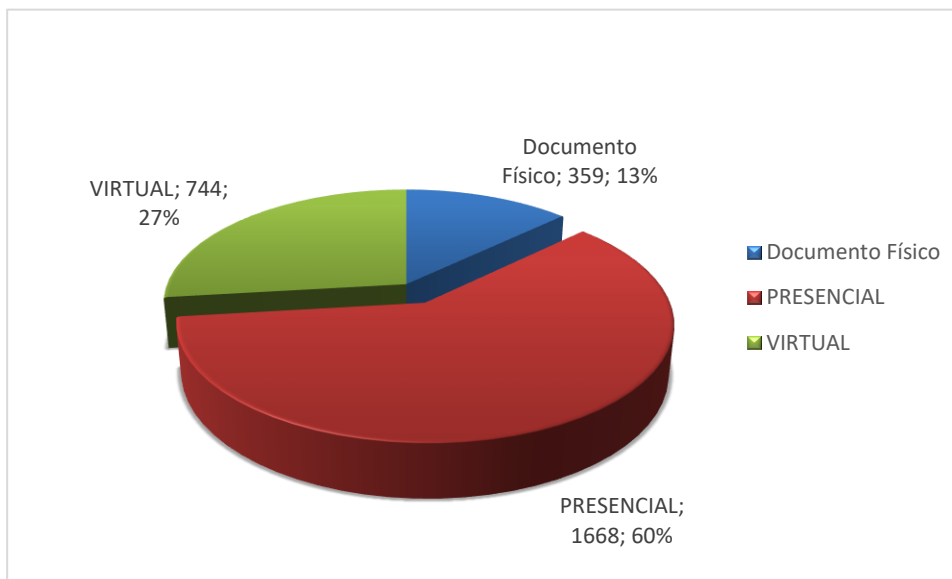
<i>Tipología</i>	<i>Ley 1755 de 2015</i>
<i>Consulta</i>	30
<i>Denuncias por actos de corrupción</i>	15
<i>Derecho de petición de interés general</i>	15
<i>Derecho de petición de interés particular</i>	15
<i>Felicitación</i>	15
<i>Queja</i>	15
<i>Reclamo</i>	15
<i>Sugerencia</i>	15
<i>Solicitud de acceso a la información</i>	10
<i>Solicitud de copia</i>	10



## CLASIFICACIÓN POR CANALES

Durante el primer semestre del año 2024, la Gobernación del Departamento del Magdalena, recibió un total Dos Mil Setecientos Setenta y Uno (2771) PQRSD, como se muestra a continuación.

Gráfico 1

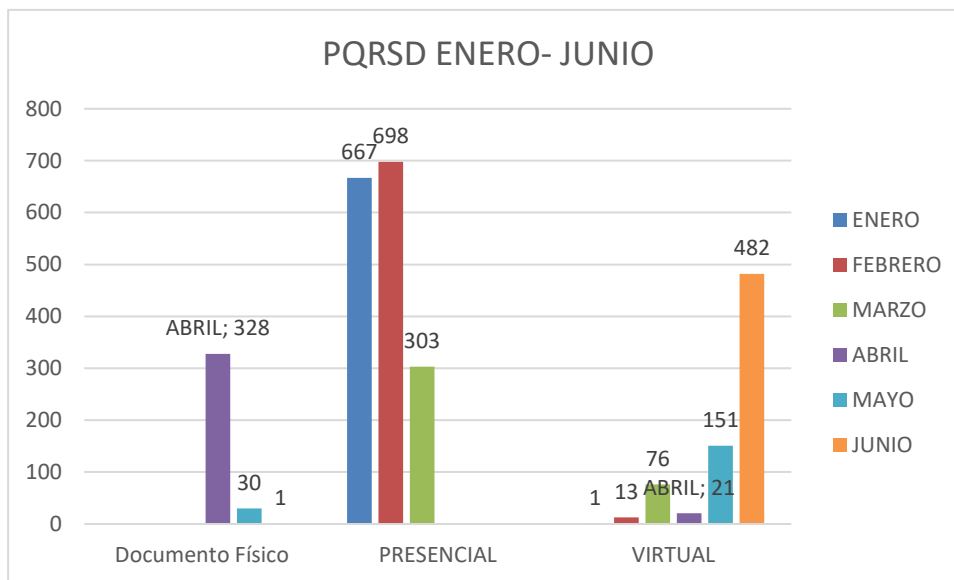


Fuente: Base de datos suministrada por Secretaria General de la Gobernación del Magdalena, la cual contiene los datos recibidos por los tres canales oficiales (Documento Físico, Presencial, Virtual).

Al verificar la información remitida por la Secretaria General, se evidencia que el canal por el medio de cual se impetro el mayor número de PQRSD fue de manera presencial (Ventanilla única) con un 60%, seguida del canal virtual con un 27% y en tercer lugar documentos físicos con un 13%, como se observa en la gráfica 1. Desde la Oficina de Control Interno advertimos a Secretaria General que no estamos de acuerdo en decir que documento físico es un canal toda vez que se entiende que si la PQRSD fue radicada con un documento físico fue hecho de forma presencial.



Gráfico 2.



Fuente: Base de datos suministrada por Secretaria General que contiene los datos recibidos por los tres canales institucionales (Documento Físico, Presencial, Virtual). Gobernación del Magdalena

Tabla 1

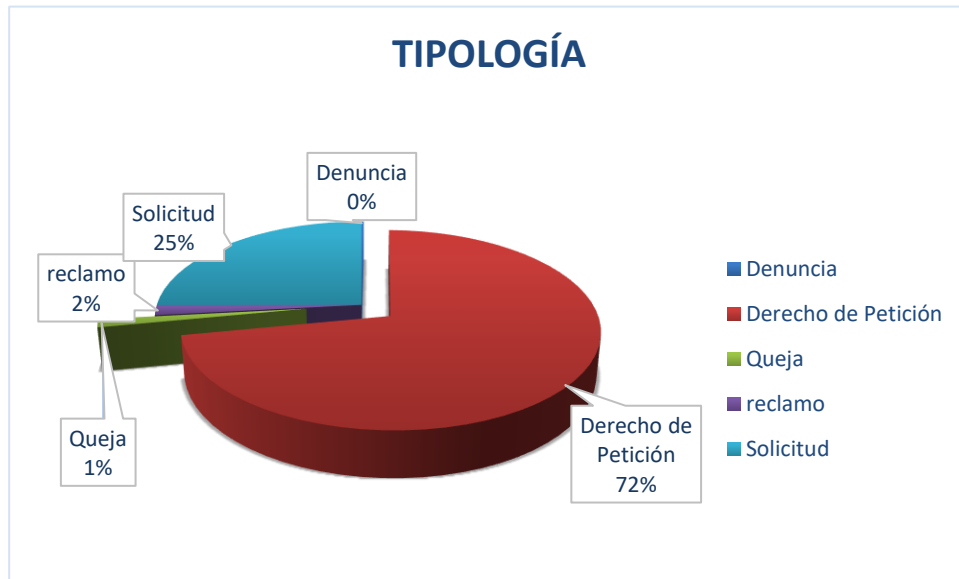
Cuenta de TIPOLOGÍA	Etiquetas de columna	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Documento Físico					328	30	1	359
PRESENCIAL		667	698	303				1668
VIRTUAL		1	13	76	21	151	482	744
<b>Total general</b>		<b>668</b>	<b>711</b>	<b>379</b>	<b>349</b>	<b>181</b>	<b>483</b>	<b>2771</b>



### CLASIFICACIÓN TIPOLOGICA

Clasificación tipológica, el 72% fueron reconocidas como Derechos de Petición, el 25% como Solicitudes de Información, Quejas 1% y reclamo 2% de las PQRSD, como se puede apreciar en el gráfico 3.

Gráfico 3



Fuente: Base de datos suministrada por Secretaria General que contiene los datos recibidos por los tres canales en la Gobernación del Magdalena.

Tabla 2

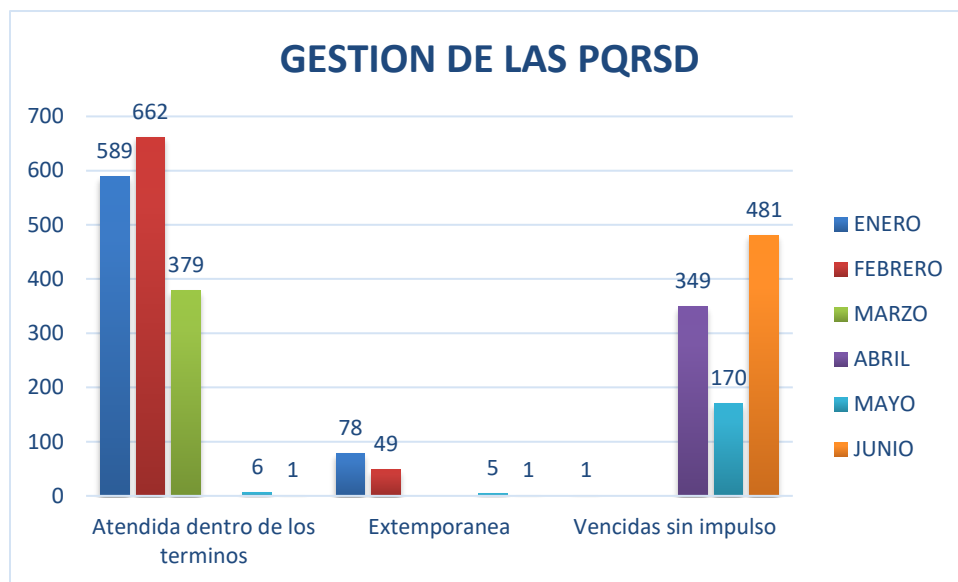
Cuenta de TIPOLOGÍA	Etiquetas de columna						
Etiquetas de fila	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Denuncia					3	3	6
Derecho de Petición	446	451	247	321	119	404	1988
Queja	2	4			11	20	37
reclamo	4	1			14	27	46
Solicitud	216	255	132	28	34	29	694
<b>Total general</b>	<b>668</b>	<b>711</b>	<b>379</b>	<b>349</b>	<b>181</b>	<b>483</b>	<b>2771</b>



### GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES

Durante el primer semestre del año 2024, fueron presentada por parte de los ciudadanos un total de Dos Mil Setecientas Setenta y Uno (2771) PQRSD a la Gobernación del Magdalena.

Gráfico 4:



Fuente: Base de datos suministrada por Secretaria General

Tabla 3

Cuenta de GESTIÓN	Etiquetas de columna	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Atendida dentro de los terminos		589	662	379		130	477	2237
Extemporanea		78	49			26	6	159
Vencidas sin impulso		1			349	25		375
<b>Total general</b>		<b>668</b>	<b>711</b>	<b>379</b>	<b>349</b>	<b>181</b>	<b>483</b>	<b>2771</b>

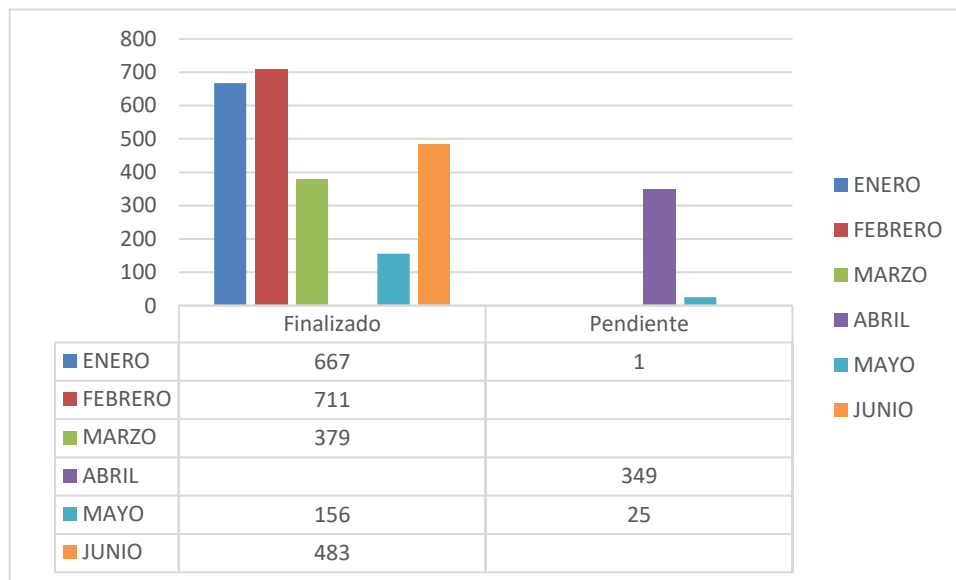
En esta matriz, se observa la gestión de las PQRSD en los diferentes meses del primer semestre del año 2024. Resultado de esta evaluación, se evidencia que 2237 fueron atendidas dentro de los términos, que 159 fueron extemporáneas, y 375 están vencidas sin impulso.





## ESTADO DE LAS PQRSD

Gráfico 5: ESTADO DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2024



Fuente: Base de datos suministrada por Secretaria General que contiene los datos recibidos por los tres canales en la Gobernación del Magdalena.



## OPORTUNIDADES DE MEJORAS

Como resultado del análisis realizado a las peticiones recibidas durante la vigencia 2024 primer semestre, y en aras de fortalecer la gestión de las mismas y su estado final, a continuación, se relacionan algunas oportunidades de mejoras:

1. Fortalecer el uso de la página web como herramienta de trabajo y comunicación con los usuarios externos como 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 permitirle la opción de realizar seguimiento en línea mediante la expedición de un número de radicado.
2. Incrementar acciones de capacitación a funcionarios y contratistas, de los criterios establecidos en las Leyes 1474 del 18 de enero de 2011; ley 1712 de marzo del 2014; ley 1755 del 30 de junio de 2015 a fin de ser aplicados al momento de atender las PQRSD y Solicitudes que sean recibidas y asignadas.
3. Adicionar al SIAC la tipología de acuerdo a la ley 1755 del 2015 la generación de los reportes con la gestión de las PQRSD y su estado, en aras de facilitar los análisis de los registros contenidos en su base de datos, para la toma de decisiones.
4. Desde la Oficina de Control Interno advertimos a Secretaria General que no estamos de acuerdo en decir que documento físico es un canal toda vez que se entiende que si la PQRSD fue radicada con un documento físico fue hecho de forma presencial.
5. En el momento de entregar la base de datos a control interno es importante que esta contenga la fecha de radicación y la fecha de decisión con el fin de gestionar y saber los estados de la PQRSD que ingresan a la entidad. Por cada una de las áreas funcionales.
6. Radicar y asignar a través de la herramienta institucional de gestión documental "SIAC", todas las PQRSD y Solicitudes recibidas, bien sea por ventanilla única, correos electrónicos, página web. con el fin que se active el monitoreo y la gestión oportuna por parte de las dependencias responsables.



7. Desarrollar acciones estratégicas que contribuyan al empoderamiento en los contratistas y funcionarios del ente territorial, de los lineamientos establecidos por la Procuraduría General de la Nación, en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información. (ITA).
8. El profesional responsable de las PQRSD, se le recomienda que en sus próximos informes tenga en cuenta los parámetros exigidos por el ITA PGN. Algunos de ellos son: Seguimiento PQRSD, Cantidad de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, Tiempo de respuesta, entre otros.
9. En los dos informes presentados por Secretaría General, para el primer semestre de 2024, se advierten falencias en los mismos, toda vez que, no se logra evidenciar con claridad la gestión desplegada por dicha secretaría en lo que respecta al seguimiento y monitoreo de las PQRSD, por lo que lo exhortamos que en las próximas informes tenga en cuenta la sugerencia por parte de la OCI.

Jader Alfonso Martínez López  
Jefe De La Oficina De Control Interno  
Gobernación del Magdalena

	Nombres y Apellidos	Firma
Elaboro	Jasther de Jesús Vargas Regalado	