



MAGDALENA

La fuerza del cambio



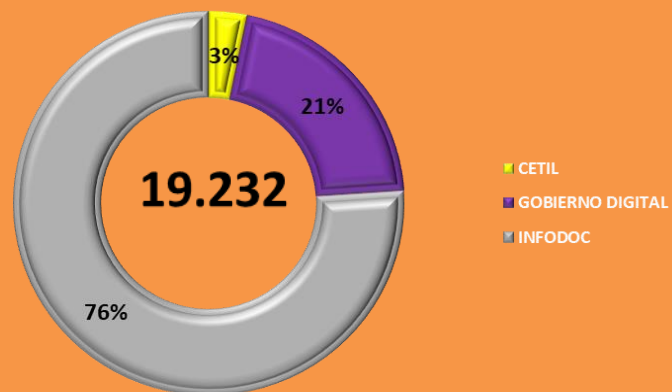
MAGDALENA
La fuerza del cambio

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES

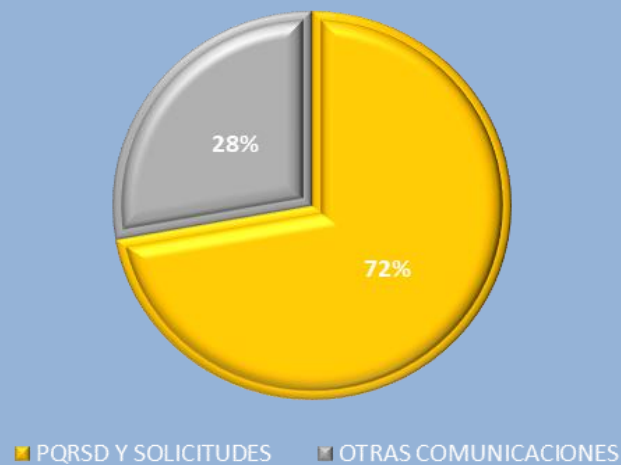
S E C R E T A R I A G E N E R A L

Enero - Septiembre
2020

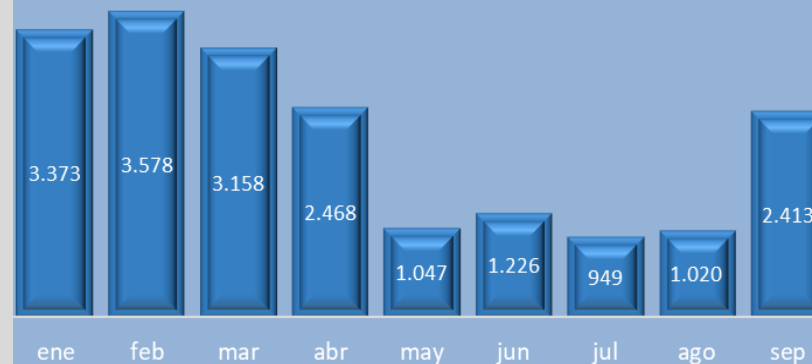
TOTAL COMUNICACIONES RECIBIDAS Y MEDIOS DE RECEPCIÓN



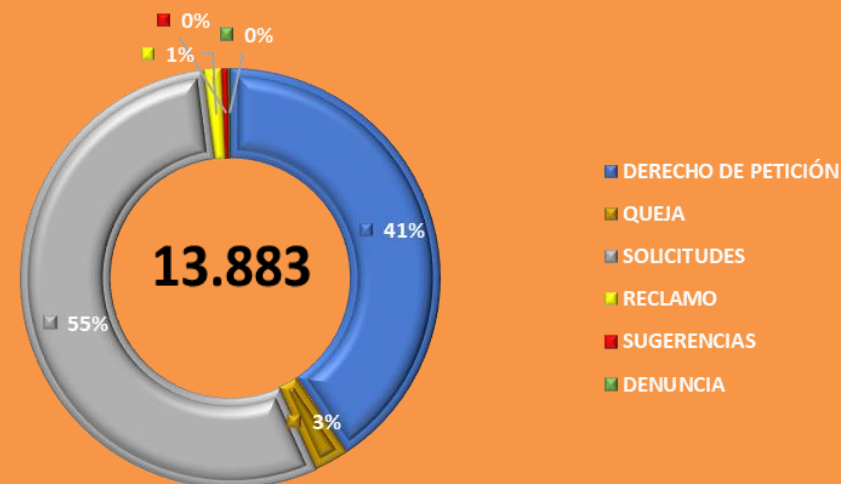
PARTICIPACIÓN DE LAS PQRS Y SOLICITUDES RECIBIDAS



COMUNICACIONES MENSUALES RECIBIDAS ENERO - SEPTIEMBRE



PQRS Y SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN TIPOLOGÍAS



MAGDALENA
La fuerza del cambio

TÉRMINOS Y DEFINICIONES



SIN VENCIMIENTO AÚN

Son aquellas PRSD y Solicitudes que a la fecha del corte del presente informe, aún no se han vencido vencido los términos para ser atendidas, según los los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el marco del estado de emergencia económica, social y ecología, dentro de los tiempos contemplados en el Decreto 491 de 2020..

ENVIADAS PARA DAR RESPUESTA SIN SEGUIMIENTO

Son aquellas PQRSD y Solicitudes recibidas a través de gobierno en línea o el sitio Gov.co/territorial, las que son enviadas a las dependencias para su atención y se cierran en este sitio sin corroborar su respectiva atención.



NO ATENDIDAS EN EL INFODOC O SU RESPUESTA NO SE ASOCIÓ A LA PQRSD Y SOLICITUD

Hablamos de las PQRSD y Solicitudes cuya atención no se hizo a través de la herramienta de gestión documental INFODOC o en caso de haberse hecho, la respuesta no fue asociada a la petición

DENTRO DE TERMINOS

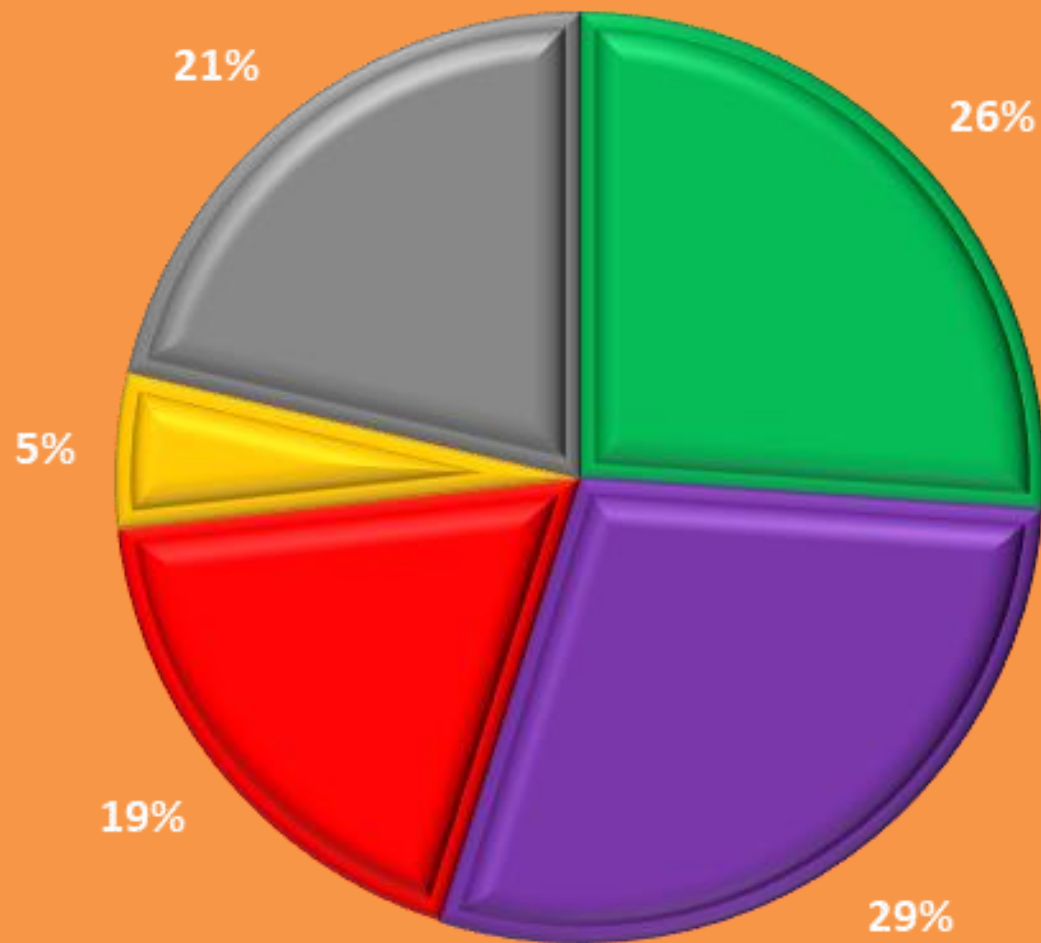
Hace referencia a las PQRSD y solicitudes cuya gestión o atención se realizó dentro de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el marco del estado de emergencia económica, social y ecología, dentro de los tiempos contemplados en el Decreto 491 de 2020..

EXTEMPORANEAS

Hace mención a las PQRSD y Solicitudes cuya gestión o atención se realizó fuera de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el marco del estado de emergencia económica, social y ecología, dentro de los tiempos contemplados en el Decreto 491 de 2020.



MAGDALENA
La fuerza del cambio



■ DENTRO DE TÉRMINOS

■ ENVIADA PARA DAR RESPUESTA Y SIN SEGUIMIENTO

■ EXTEMPORANEA

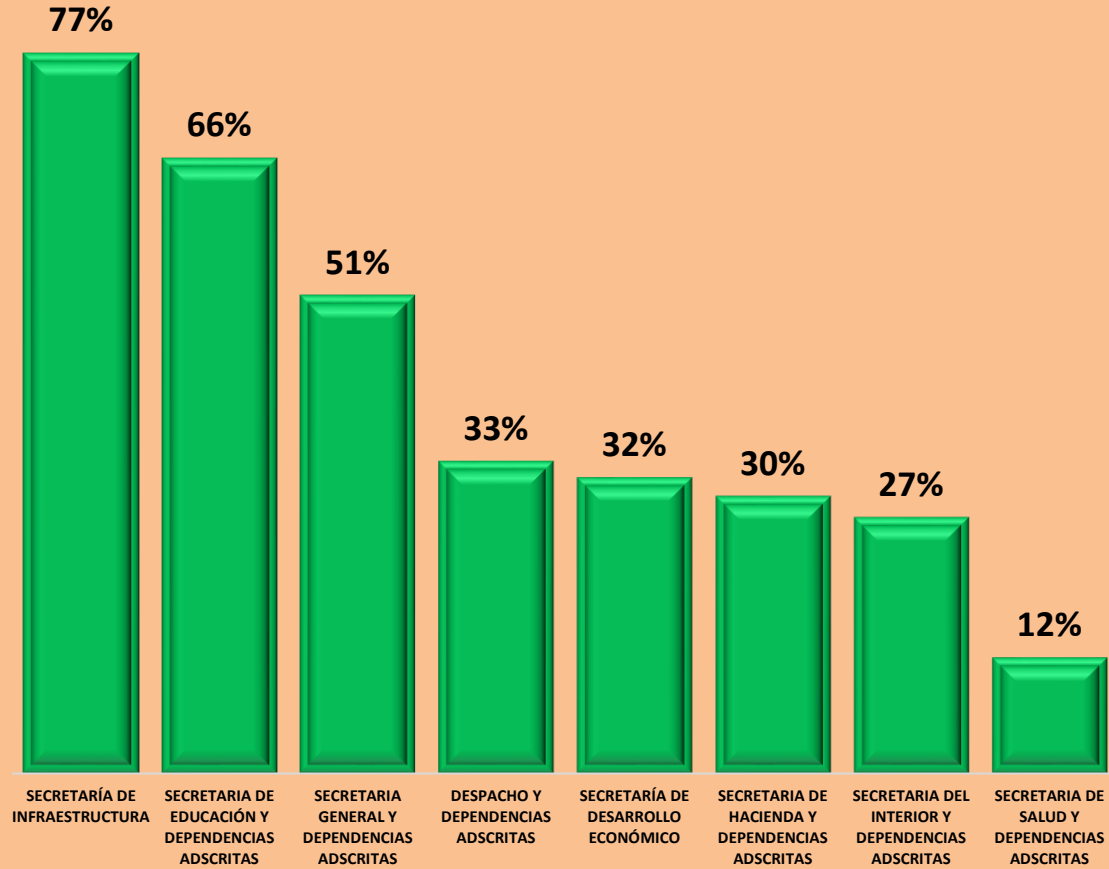
■ SIN VENCIMIENTO AÚN

■ VENCIDAS Y NO ATENDIDAS EN INFODOC O SIN ENLACE DE SU RESPUESTA

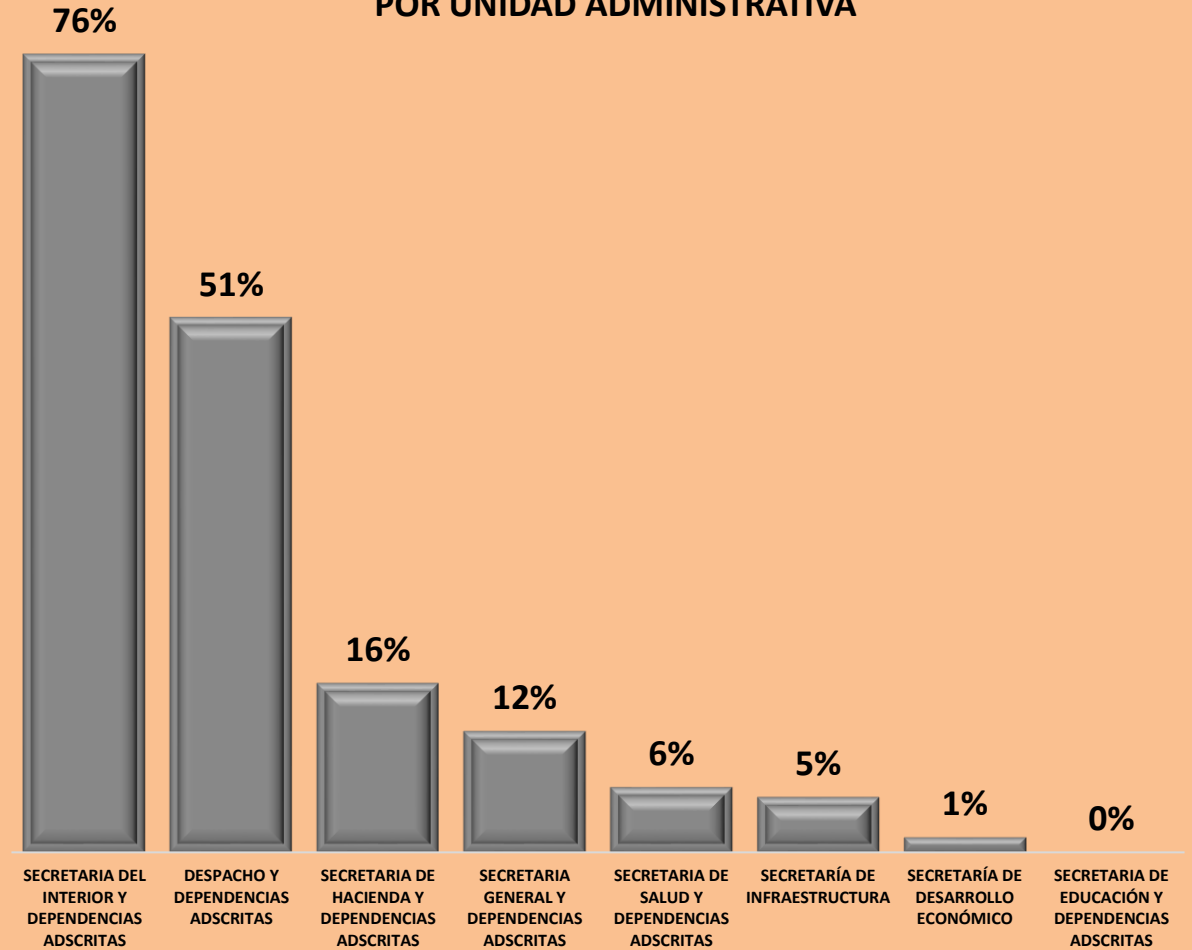


MAGDALENA
La fuerza del cambio

ÍNDICE DE EFICIENCIA A LA GESTION DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA



% DE PQRSD Y SOLICITUDES NO ATENDIDAS BIEN EL INFODOC POR UNIDAD ADMINISTRATIVA



MAGDALENA
La fuerza del cambio



MAGDALENA
La fuerza del cambio

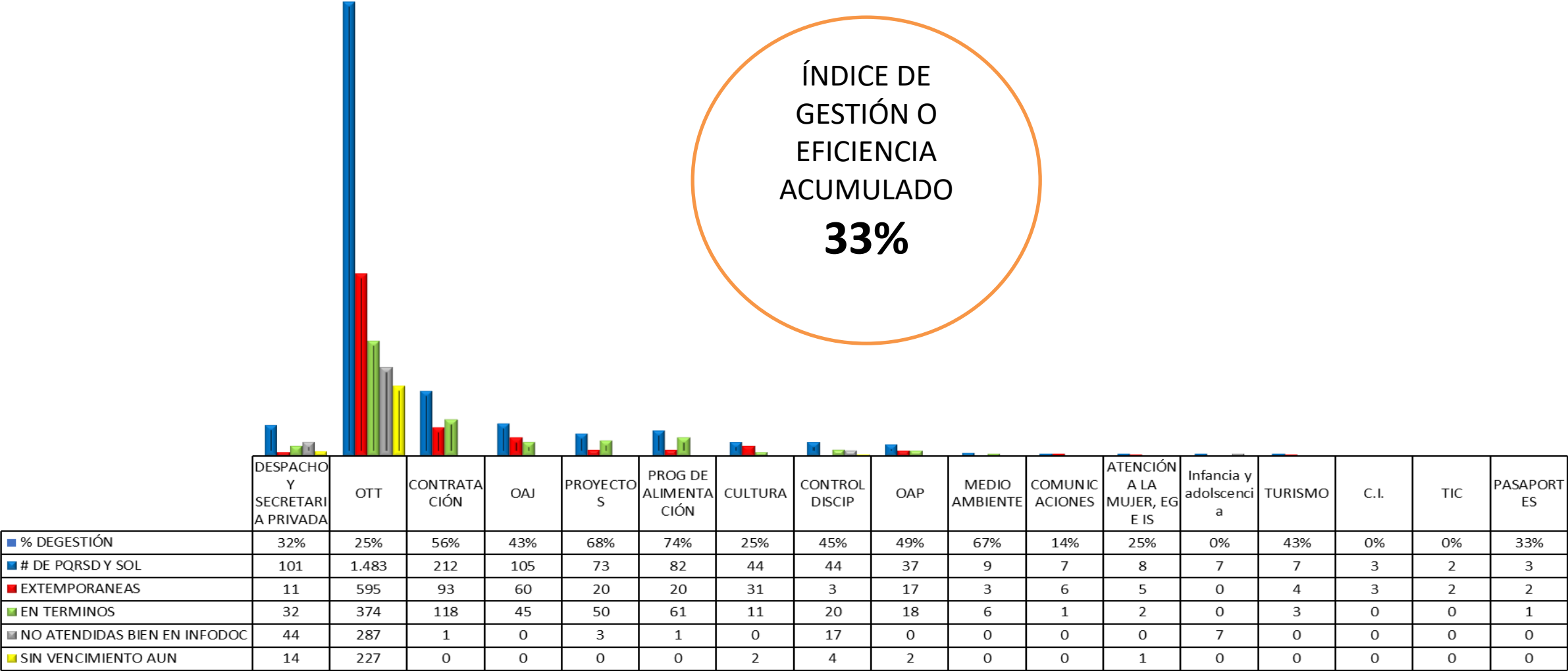
**BALANCE DE LA GESTIÓN A LAS PQRSD Y
SOLICITUDES
POR DEPENDENCIAS ADSCRITAS A UNIDADES
ADMINISTRATIVAS**

**Enero - Agosto
2020**

DESPACHO DEL GOBERNADOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)
Enero . Septiembre



ÍNDICE DE
GESTIÓN O
EFICIENCIA
ACUMULADO
33%

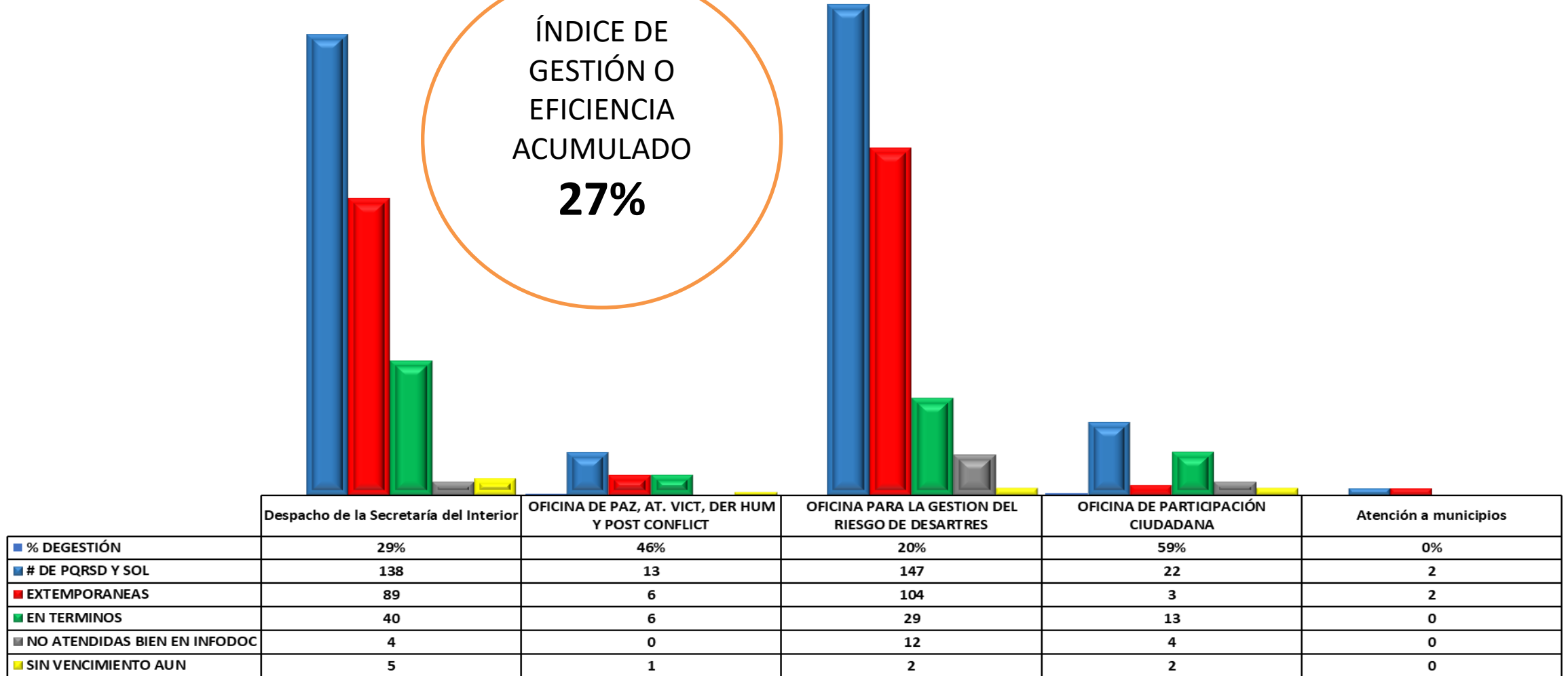


MAGDALENA
La fuerza del cambio

SECRETARÍA DEL INTERIOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)
Enero . Septiembre



ÍNDICE DE
GESTIÓN O
EFICIENCIA
ACUMULADO
27%

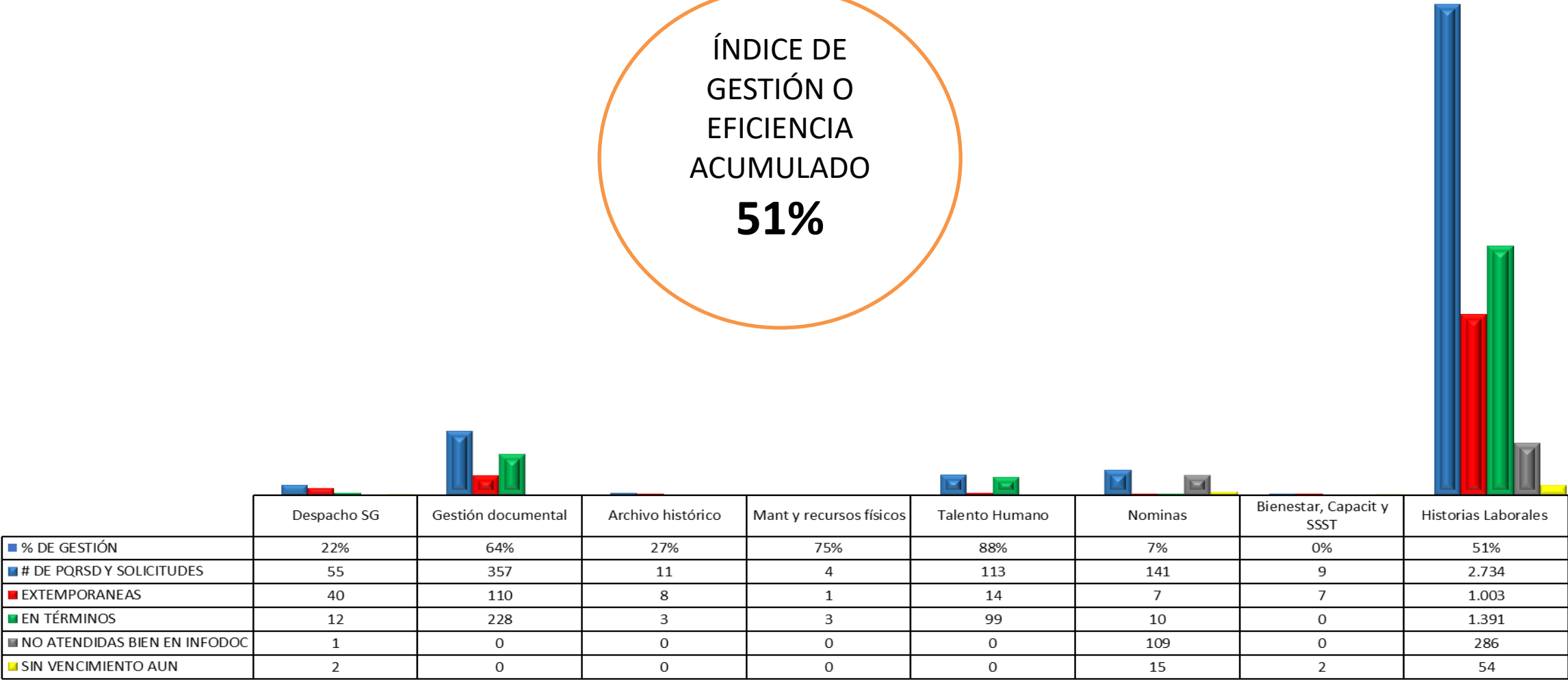


MAGDALENA
La fuerza del cambio

SECRETARÍA GENERAL Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS
(Gestión de las PQRS y Solicitudes)
Enero . Septiembre



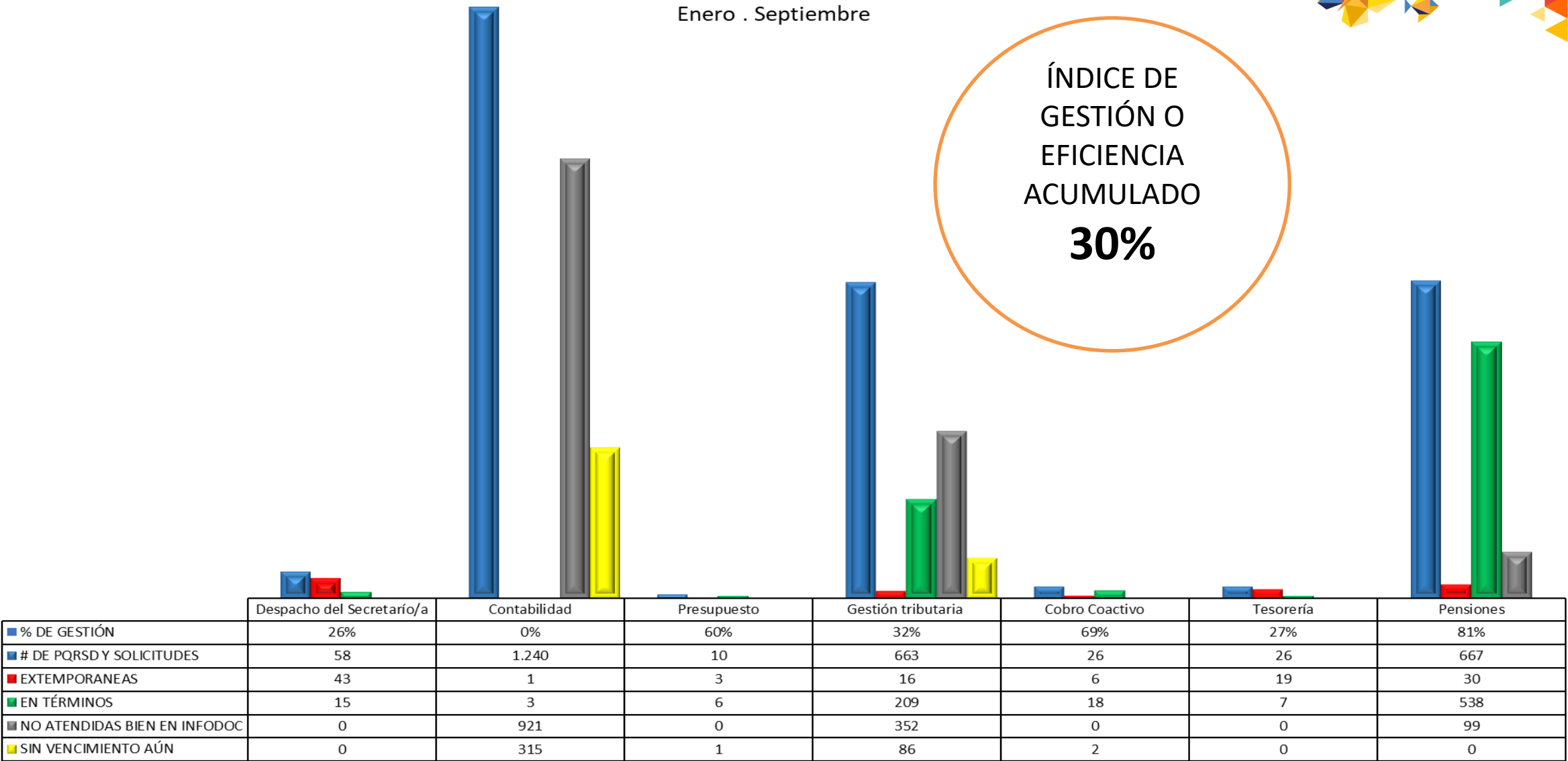
ÍNDICE DE
GESTIÓN O
EFICIENCIA
ACUMULADO
51%



SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)
Enero . Septiembre



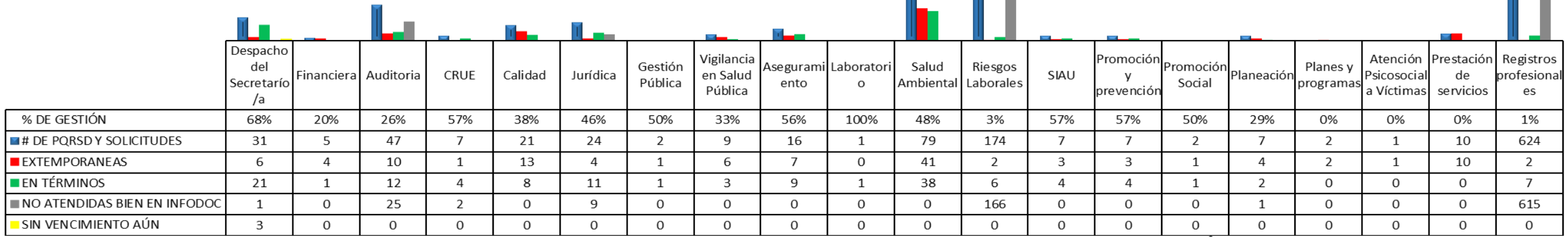
ÍNDICE DE
GESTIÓN O
EFICIENCIA
ACUMULADO
30%



SECRETARÍA DE SALUD Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS
(Gestión de las PQRS y Solicitudes)
Enero . Septiembre



ÍNDICE DE
GESTIÓN O
EFICIENCIA
ACUMULADO
12%

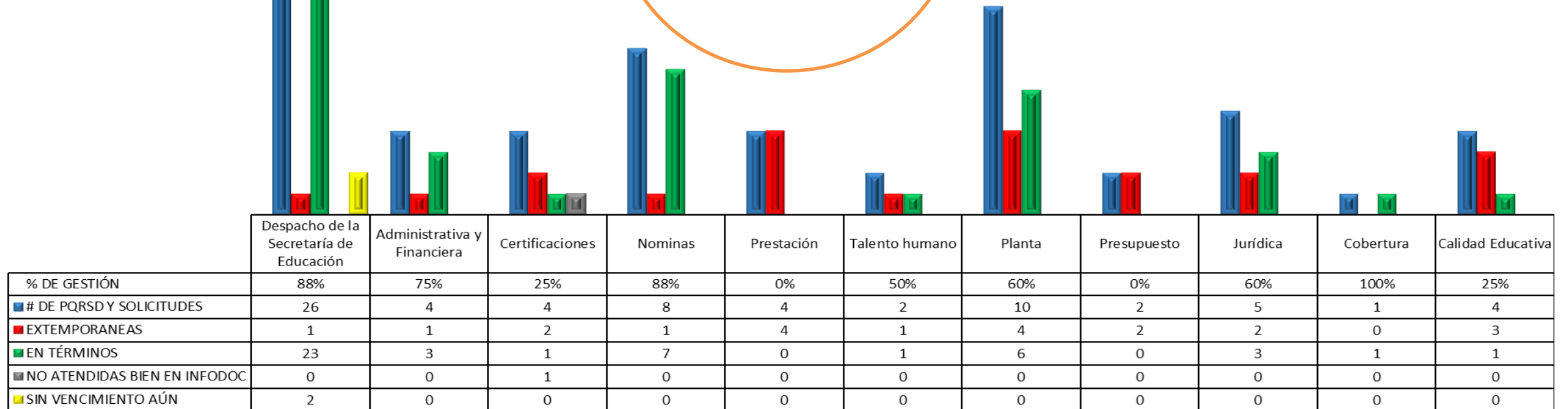


MAGDALENA
La fuerza del cambio

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS
(Gestión de las PQRS y Solicitudes)
Enero . Septiembre



ÍNDICE DE
GESTIÓN O
EFICIENCIA
ACUMULADO
66%

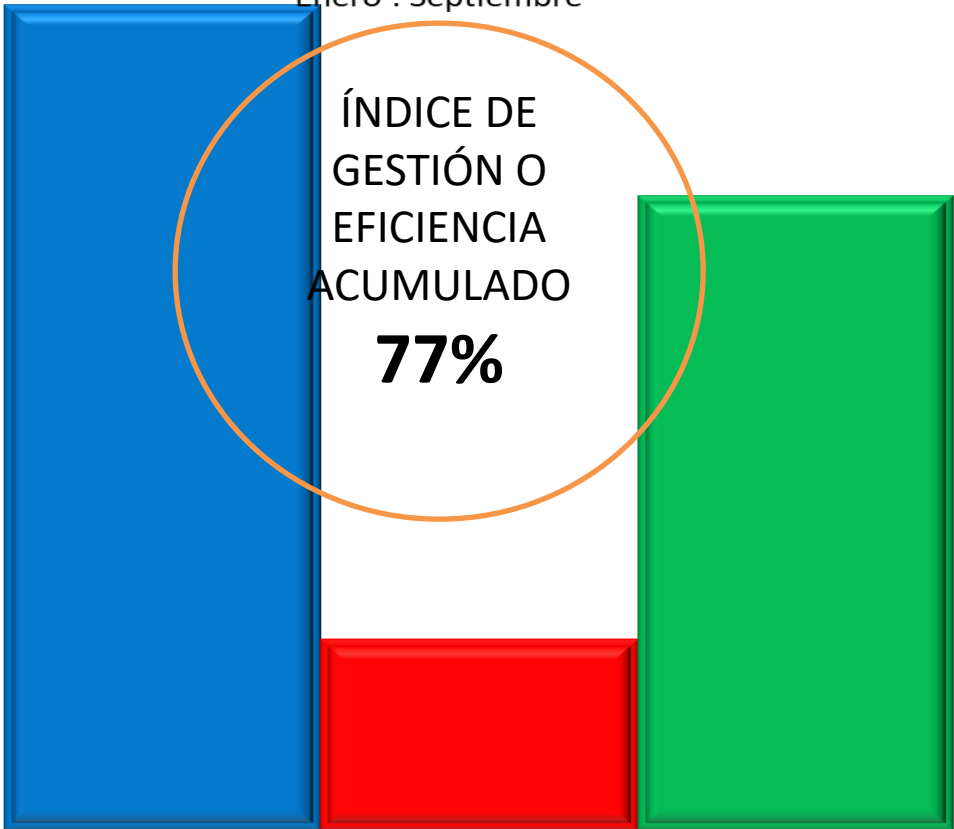


MAGDALENA
La fuerza del cambio



SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)

Enero . Septiembre



Despacho de Infraestructura

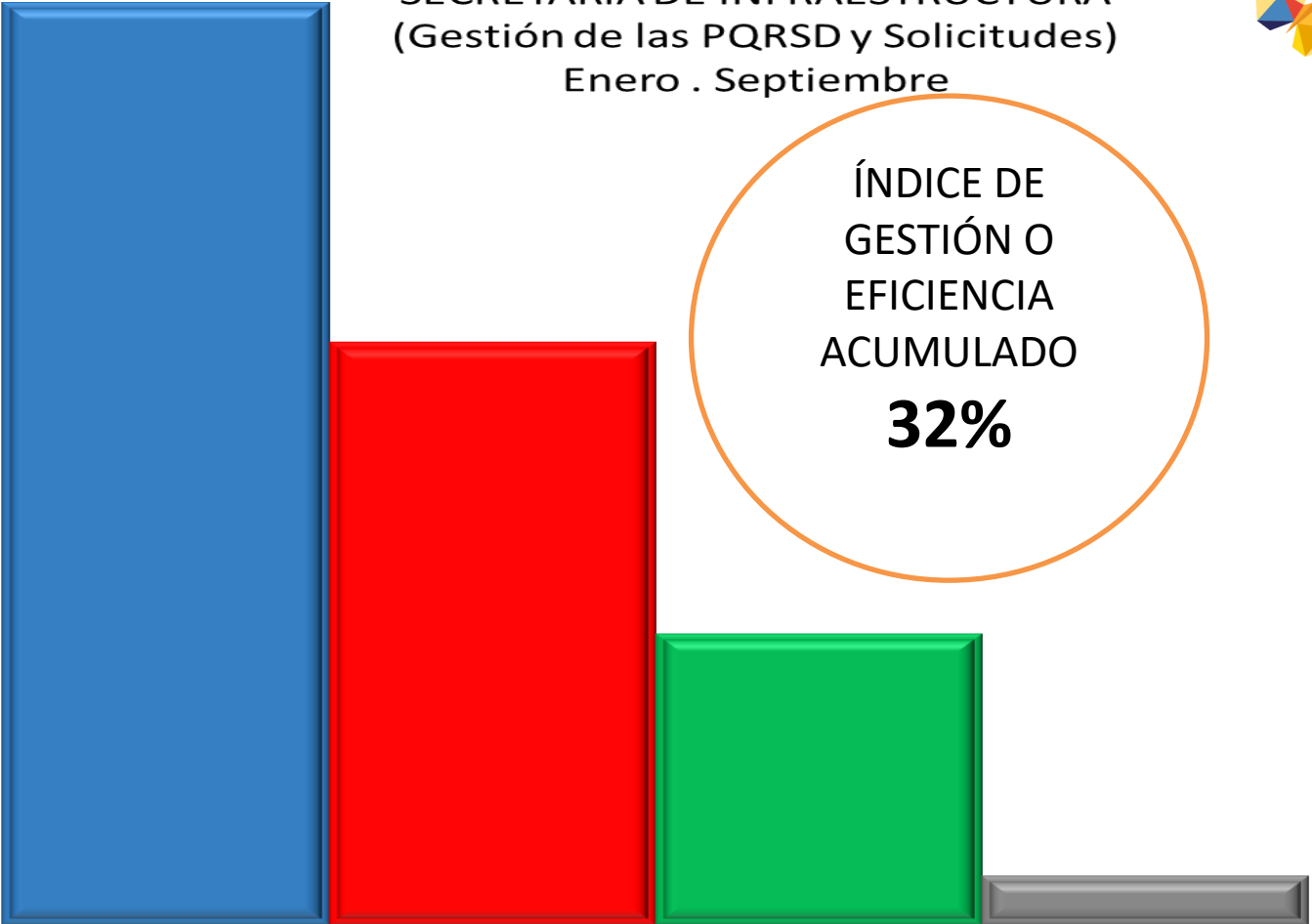
% DE GESTIÓN	
# DE PQRSD Y SOLICITUDES	39
EXTEMPORANEAS	9
EN TÉRMINO	30
NO ATENDIDAS BIEN EN INFODOC	0
SIN VENCIMIENTO AÚN	0



SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)
Enero . Septiembre



ÍNDICE DE
GESTIÓN O
EFICIENCIA
ACUMULADO
32%



Agropecuaria, pesquera y empresarial	
% DE GESTIÓN	32%
# DE PQRSD Y SOLICITUDES	38
EXTEMPORANEAS	24
EN TERMINOS	12
NO ATENDIDAS BIEN EN INFODOC	2
SIN VENCIMIENTO AÚN	0

