



# 2do Informe Semestral de PQRSD y Solicitudes 2020

## Oficina de Control Interno



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio



Carrera 1C No 16-15 Palacio Tayrona  
PBX: 5-438-1144  
Código Postal: 470004  
www.magdalena.gov.co  
contactenos@magdalena.gov.co

@Gobernaciondelmagdalena

@MagdalenaGober

@MagdalenaGober



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
GLOSARIO .....	5
<b>1. CANALES DE ACOGIDA IMPLEMENTADOS .....</b>	<b>7</b>
<b>2. ESTRATEGIA IMPLEMENTADA EN EL MARCO DE LA PANDEMIA ACAECIDA POR EL COVID – 19 .....</b>	<b>8</b>
<b>3. ADMINISTRACION DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS .....</b>	<b>9</b>
3.1. OFICIOS RECIBIDOS, CANALES DE RECEPCION UTILIZADOS Y PARTICIPACIÓN DEL LAS PQRSD Y SOLICITUDES .....	9
3.2. ADMINITRACION GENERAL DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES .....	12
<b>4. OPRTUNIDADES DE MEJORAS .....</b>	<b>15</b>





## INTRODUCCIÓN

El Sistema de Peticiones (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias) es el instrumento por medio del cual, los ciudadanos expresan un descontento por los servicios prestados por la Gobernación del Departamento del Magdalena, dándose a asimilar como utensilio 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

Aunado a lo anterior, la séptima dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) comprende todas las etapas que se deben desarrollar para establecer e implementar los elementos, instrumentos y prácticas necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno en cada entidad pública; etapas que se presentan enmarcadas en los cinco componentes que propone el MECI, actualizado mediante el Decreto 1499 de 2017

Siendo así y al tenor del esquema de asignación de responsabilidades, adaptada del modelo líneas de defensas, propuesto por el Instituto Internacional de Auditores (IIA), en la publicación Declaración de posición (2013); concretamente lo relacionado con la tercera línea de defensa plasmada en las evaluaciones independientes sobre la gestión del riesgo en la entidad, e institucionalizada en el seguimiento a las acciones de control planteadas en el mapa de riesgos de la Gobernación del Magdalena; al proceso Gestión de Atención al ciudadano. Definido como “**Abstenerse de impulsar o manipular la atención oportuna de peticiones en favor de terceros**”.





**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio



Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, surge la necesidad de elaborar el presente instrumento que corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y Solicitudes (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Gobernación del Departamento del Magdalena durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020; a fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en el ente territorial.

En el primer segmento, señalamos y describimos el número general de PQRSD recibidas en la entidad durante el periodo en mención, divididas por modalidad de petición. De igual forma se realizó un análisis comparativo entre los dos semestres y se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD. Subsiguientemente se indica un balance general de la gestión ejecutada por la Gobernación para dar respuesta a las diferentes PQRSD que han ingresado a través de los diferentes canales de recepción puestos a disposición de los ciudadanos y partes interesadas. Posteriormente se diseña un estudio de la gestión que cada una de las dependencias (Despacho, Gerencias, Oficinas Asesoras, Secretarías de Despacho, Jefes de Oficinas y áreas funcionales adscritas a cada una de éstas), que se realizó durante el año 2020, en el marco de los lineamientos establecidos la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 0103 de 2015 y el Decreto 491 de 2020) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la administración departamental durante el segundo semestre de 2020; en materia de la atención oportuna a las PQRSD.





## GLOSARIO

Brindando un alcance práctico a las directrices impartidas desde la normativa vigente los lineamientos para la Atención al Ciudadano y articuladas a las acciones impulsadas por la Gobernación del Magdalena, se define:

### **Derecho de Petición:**

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con la Ley 1437 del 18 de enero de 2011 y la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

**1. Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

**2. Consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**3. Solicitud de Información Pública:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.





**4. Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

**5. Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**6. Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**7. Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**8. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.





**9. Peticiones Anónimas:** Sean admitidas para darle trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación plausible del peticionario para mantener la reserva de identidad. Así mismo, en el entendido de que serán atendidas las peticiones que, sin necesidad de acreditar tal factor, ofrezcan elementos que las hagan serias, creíbles y consistentes, de manera que los derechos o situaciones involucradas en ella deben ser objeto de una intervención de la autoridad competente

### 1. CANALES DE ACOGIDA IMPLEMENTADOS

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Gobernación del Departamento del Magdalena cuenta con los siguientes mecanismos de atención al ciudadano para recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y sugerencias por parte de los ciudadanos formulen relacionadas con el cumplimiento de su misión institucional, por vía WEB, escrita, telefónica y presencial.



**WEB**



**ESCRITA**



**TELEFÓNICA**



**PRESENCIAL**





## 2. ESTRATEGIA IMPLEMENTADA EN EL MARCO DE LA PANDEMIA ACAECIDA POR EL COVID - 19

Dando cumplimiento a las orientaciones brindadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), y en la búsqueda de dar continuidad desarrollando acciones de transparencia, participación y mejoras en la prestación del servicio a los ciudadanos y grupos de valor en el marco de la pandemia del COVID – 19, y en el mismo sentido, crear las condiciones necesarias que garanticen la vinculación de la ciudadanía en la gestión pública de la Gobernación del Magdalena, teniendo en cuenta la situación actual, para convertirla en una oportunidad de mantener el dialogo en lo público, y activar el enfoque de Administración abierta en el marco de la pandemia, se desarrollaron estrategias en aras de garantizar la continuidad en la atención a los requerimientos de los ciudadanos dados a que los mecanismos presenciales fueron restringidos, se priorizo el uso de los canales virtuales como es el uso de correos institucionales puestos a disposición de la ciudadanía y grupos de valor ([contactenos@magdalena.gov.co](mailto:contactenos@magdalena.gov.co); [soytransparente@magdalena.gov.co](mailto:soytransparente@magdalena.gov.co); [contacto@sedmagdalena.gov.co](mailto:contacto@sedmagdalena.gov.co); [vigilanciaensaludpublica@magdalena.gov.co](mailto:vigilanciaensaludpublica@magdalena.gov.co); [despacho@magdalena.gov.co](mailto:despacho@magdalena.gov.co); [notificacionjudicial@magdalena.gov.co](mailto:notificacionjudicial@magdalena.gov.co)), la página web (<http://www.magdalena.gov.co/>) para presentar las PQRSD y Solicitudes a través de la dirección <http://cloud.infodocumental.com.co/gm/ciudadano/NuevoRadicadoPQR.aspx>, y consultar el estado de las mismas el portal [www.magdalena.gov.co/territorial](http://www.magdalena.gov.co/territorial) de gobierno digital, la plataforma CETIL y los correos internos para atender solicitudes de certificaciones de tiempos de servicios.

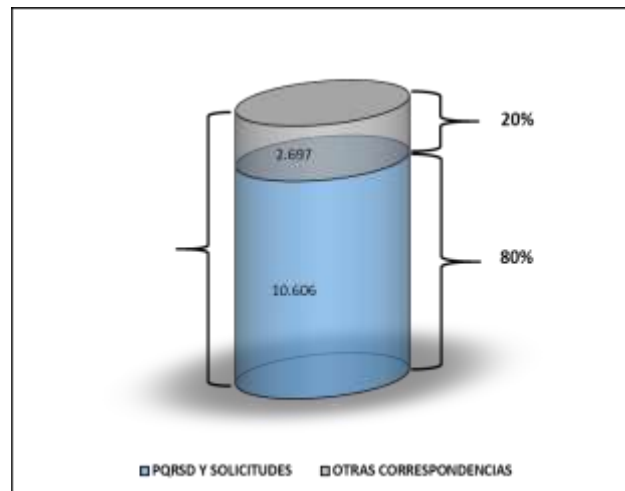






La utilización de los mecanismos presenciales se puso a disposición solo en los casos de estricta necesidad, socializando y garantizando la accesibilidad, el distanciamiento, el suministro de folletos con los lineamientos y protocolos específicos de bioseguridad que los visitantes deben aplicar al momento de ingresar a la Gobernación del Magdalena.

Todos estos canales de atención, fueron divulgados y difundidos a través de la página web de la Gobernación del Magdalena, las ventanillas únicas y demás portales digitales.



### 3. ADMINISTRACION DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS

#### 3.1. OFICIOS RECIBIDOS, CANALES DE RECEPCION UTILIZADOS Y PARTICIPACIÓN DEL LAS PQRSD Y SOLICITUDES

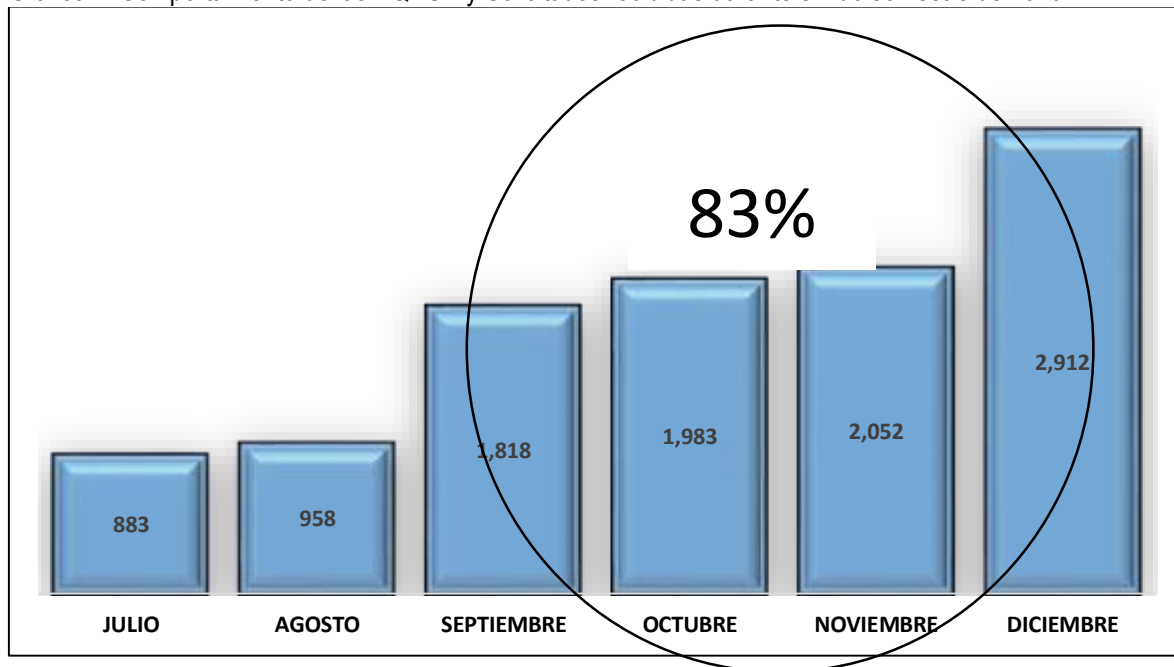
Durante el lapso comprendido entre el 1ro de julio y el 31 de diciembre de 2020 fueron recibidas un total 13.303 Oficios a través de nuestra herramienta de gestión documental INFODOC, el portal GOV.CO/TERRITORIAL Gobierno Digital, el portal CETIL para recibir solicitudes de tiempos de servicios y el correo interno utilizado por los contratistas





y funcionarios de la Gobernación del Magdalena, de las cuales 10.606 (80% aproximadamente) fueron clasificaron como PQRSD y Solicitudes con un comportamiento mensual como lo muestra la gráfica siguiente:

Gráfico 1: Comportamiento de las PQRSD y Solicitudes recibidas durante el 2do semestre de 2020



Fuente: INFODOC, CETIL, GOBIENO DIGITAL

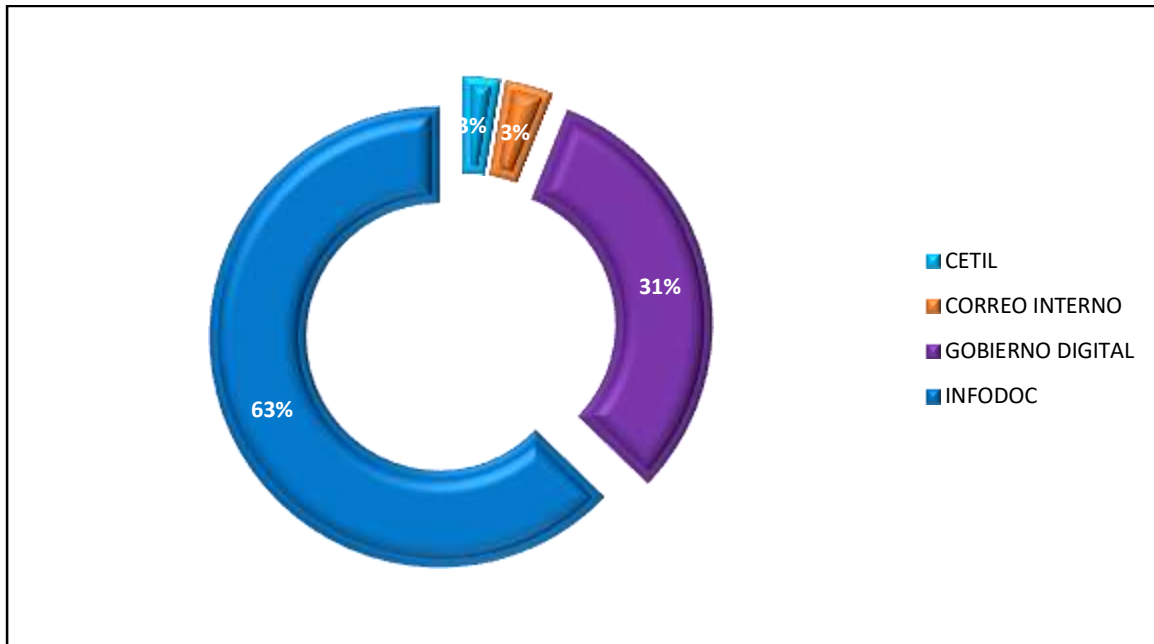
La imagen anterior grafica el comportamiento de la recepción de PQRSD durante el segundo semestre de 2020, aproximadamente el 83% de las PQRSD y Solicitudes recibidas a través de los conductos de recepción puesto a disposición de los usuarios y grupos de valor, por parte de la administración departamental, se concentraron en el último cuatrimestre.

Una vez revisados los distintos canales de recepción, los de mayor uso por parte de los ciudadanos fueron los siguientes:





Gráfico 2: Canales de recepción de PQRSD y Solicitudes utilizados por los usuarios durante el 2do semestre de 2020



Fuente: INFODOC, CETIL, GOBIENO DIGITAL

Como se observa en el cuadro anterior la mayor parte de las PQRSD que se recibieron durante el 2do semestre de 2020, fueron recibidas a través de la herramienta de gestión documental INFODOC, no obstante, se evidencia el uso de la estrategia implementada en el marco de la pandemia de COVID -19, irradiada en el incremento significativo del uso del portal de Gobierno Digital y el Cetil, con un uso aproximado del 33% por parte de los ciudadano, para presentar las peticiones.

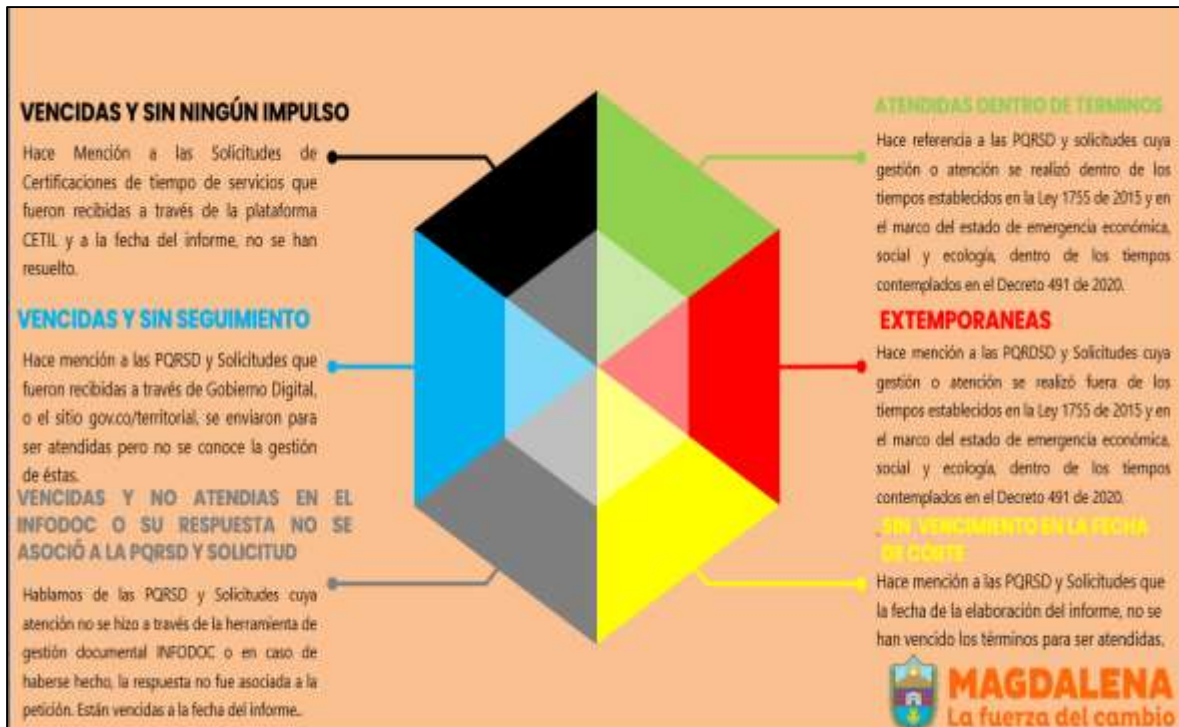




### 3.2. ADMINISTRACION GENERAL DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES

Una vez revisado los registros de los reportes de la herramienta informática de gestión documental INFODOC; entregados por el área funcional de gestión documental, los del CETIL y correos internos; entregados por historias laborales, y los del portal gov.co/territorial; entregados por al área de sistemas, es innegable que al hablar de la administración o gestión general que desde la gobernación del Departamento del Magdalena, se le brindó a las 10.806 PQRSD y Solicitudes que fueron recibidas a través de los diferentes canales de recepción y remitidas a las diferentes dependencias para ser atendidas dentro de los términos de Ley, se observaron situaciones que deben ser mejoradas y que las mismas se relacionan a continuación

Figura 1: Definición de estados identificados en la gestión de las PQRSD y solicitudes durante el 2do semestre de 2020



Fuente: Propia





De esta manera, se constató que los registros fuentes entregados por las áreas de Gestión Documental, Sistemas e Historias Laborales, mostraron que la administración de la Gobernación del Magdalena para atender todas las PQRSD que recibió durante el 2do semestre de 2020, arrojó la siguiente situación:

Cuadro 1: Resultado general de la gestión a las PQRSD y Solicitudes durante el 2do semestre de 2020

RESULTADOS ARROJADOS DE LA GESTIÓN A LAS PQRSD	CANTIDAD
ATENDIDA DENTRO DE TERMINOS	2.654
EXTEMPORANEA	779
NO TENDIDAS EN INFODOC O RESPUESTA NO ASOCIADA A LA PQRSD	3.067
SIN VENCIMIENTO A LA FECHA DE CORTE	2.265
VENCIDAS Y SIN IMPULSO	1.692
VENCIDAS Y SIN REPORTE DE SEGUIMIENTO	149
<b>Total</b>	<b>10.606</b>

Fuente: INFODOC, CETIL, GOBIERNO DIGITAL

De acuerdo a lo datos arrojados, se observa que aproximadamente el 29% de las PQRSD, no fueron atendidas bien por parte de los responsables de emitir las respuestas, bien sea porque se atendió a través de otro medio de comunicación o al momento de proyectar, radicar y cargar las respuestas, estas no se enlazaron al radicado de la PQRSD y Solicitud. Es necesario, que el líder del proceso de gestión documental, revise esta situación encontrada y adelante las acciones necesarias para eliminar las causas raíces que originaron la presencia de esta situación, y mejorar los resultados futuros. De igual manera, se puede inferir que aproximadamente el 17% de las PQRSD y Solicitudes, se dejaron vencer y lo mas preocupante es que mostraron ausencia de impulsos y seguimientos por parte de los responsables de la gestión.





**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio



Siendo así las cosas, si se tiene en cuenta que al momento de la elaboración del presente informe, un aproximado del 21% de las PQRSD (2.265) reasignadas a las dependencias para ser atendidas dentro de los términos de Ley, aún no contaban con vencimiento, y que el 29% (3.067) se atendieron pero sin seguir los lineamientos establecidos para ser atendidas correctamente en el INFODOC, lo que representa una no conformidad de gestión, que se debe ser resuelta en el marco de acciones de mejoras que el líder de Gestión Documental debe desarrollar, podemos deducir que de cada 100 peticiones que fueron reasignadas a las dependencias de la Gobernación, solo 50 de estas se atendieron dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020, lo que equivale decir que la gestión general de las PQRSD y Solicitudes realizada por la Gobernación del Magdalena para atenderlas de manera oportuna dentro de los términos de Ley, muestra una deficiencia del 50%.

Particularmente, se observa que en la Gobernación del Magdalena no se evidenció la materialización de los lineamientos establecidos en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, y en uno de los criterios referenciales contemplados en el Modelo de Planeación y Gestión (MIPG), orientados al empoderamiento de la política de Servicio al Ciudadano, relacionados con el funcionamiento u operatividad de una dependencia o entidad única de relaciones con el ciudadano o de servicio al ciudadano que lidere al interior de la entidad, la implementación de las políticas que incidan en la relación del Estado - Ciudadano, definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.





#### 4. OPORTUNIDADES DE MEJORAS

Una vez revisada y estudiada la situación encontrada en cada uno de los registros suministrados por las áreas funcionales de Gestión Documental, Sistemas e Historias laborales y dando aplicabilidad de los lineamientos establecidos en la séptima Dimensión del MIPG; concretamente lo concerniente a la tercera línea de defensa materializada en las evaluaciones independientes sobre la gestión del riesgo en la entidad, e institucionalizada en el seguimiento a las acciones de control planteadas en el mapa de riesgos de la Gobernación del Magdalena; al proceso Gestión de Atención al ciudadano. Definido como “**Abstenerse de impulsar o manipular la atención oportuna de peticiones en favor de terceros**”, a continuación, relacionamos las siguientes oportunidades de mejoras que se divisan necesarias.

- Reforzar el conocimiento, brindar mayor información sobre el uso de la página web como herramienta de trabajo y comunicación, tanto por los usuarios como en los funcionarios de la Gobernación del Magdalena, de igual forma, es menester hacer más visible el campo donde los ciudadanos puedan presentar por este medio, sus PQRSD y hacer sus respectivos seguimientos.
- Incrementar 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.





- Aumentar las acciones de capacitación y formación 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.
- Incluir dentro del INFODOC, campos que le permitan a los usuarios seleccionar los temas asociados a los servicios y tramites que oferte la Gobernación del Magdalena, que sean susceptibles de PQRSD y Solicitudes, para así poder contar dentro de los reportes, con resultados que permitan identificar los asuntos que más motiven peticiones en los ciudadanos, que sirvan de insumos para la toma de decisiones en busca mejoras continuas en el proceso de Servicio al Ciudadano.
- Revisar las atenciones de las peticiones que fueron recibidas a través del sitio [GOV.CO/TERRITORIAL](http://GOV.CO/TERRITORIAL) GOBIERNO EN LINEA.
- 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.
- Materializar la observancia de los criterios establecidos en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, y en uno de los criterios referenciales contemplados







**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio



en el Modelo de Planeación y Gestión (MIPG), poniendo en operación una dependencia o entidad única de relaciones con el ciudadano o de servicio al ciudadano que lidere al interior de la entidad, la implementación de las políticas que incidan en la relación del Estado - Ciudadano, definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Atentamente,

**MARIO SANJUANELO**  
Jefe de la Oficina de Control Interno

