



GOBERNACIÓN DEL
MAGDALENA

La fuerza
del cambio



“SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS”

PERIODO 01-01-2020 AL 30-06-2020

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en cumplimiento del Programa Anual Auditorías y Seguimientos de esta Oficina, vigencia 2020, realizó el presente seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD – durante el periodo comprendido entre 01 Enero de 2020 al 30 de junio de 2020, el cual estuvo orientado a verificar la aplicación de las normas vigentes para el desarrollo de la función enmarcada en el proceso estratégico “ Gestión de Información y Comunicación” y sus actividades están documentadas en el procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y denuncias, a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Gobernación del Magdalena, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que coadyuven al mejoramiento continuo de la Gobernación del Magdalena.



2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el tema de los riesgos asociados al Procedimiento PQRSD.
- Verificar la oportunidad, materialidad, trazabilidad de las PQRSD de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Verificar la existencia y el funcionamiento de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos radiquen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Verificar que en la página Web de la Gobernación exista un enlace de Quejas, Sugerencias y Reclamos de fácil acceso a los ciudadanos.
- Verificar que en la Gobernación exista un espacio en su página Web para que los ciudadanos y funcionarios presenten quejas y denuncias de los posibles actos de corrupción.

3. ALCANCE

El presente seguimiento se realiza a Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias atendidas en el primer Semestre de 2020 en la Gobernación del Magdalena.

4. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD - se articula con Séptima Dimensión “Control Interno” que se desarrolla a través del Modelo estándar de Control Interno– MECI – en



relación con los elementos: Evaluación del Riesgo, Actividades de Control e Información y Comunicación.

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA

Constitución Política de Colombia, artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones, respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”

Ley 1474 de 2011 artículo 76 “(...) 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. (...)

Decreto 2641 de 2012 artículo 2: “Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 74 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

Ley 1712 de 2014 artículo 24. Del derecho de acceso a la información; artículo 25 Solicitud de acceso a la información pública, artículo 26 Respuesta a solicitud de acceso a la información.

Decreto 103 de 2015 artículo 16: Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública, artículo 17, Seguimiento a las solicitudes de información pública, artículo 19 Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.

Ley 17 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



GOBERNACIÓN DEL
MAGDALENA

La fuerza
del cambio



Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte I del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, artículo 2.1.4.1 Estrategias de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

Resolución 152 de 2017 del MinCIT Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición.

6. EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder: MARIO SANJUANELO DURAN Jefe Oficina Control Interno

Auditora: ANA ALICIA MENDOZA PALMARINO Profesional Universitaria de Control Interno

La Gobernación del Magdalena lleva a cabo su proceso de peticiones quejas y reclamos en cumplimiento a la normativa vigente. La Oficina de Control Interno realiza análisis de informe presentado por la Secretaria General en virtud del comportamiento que viene presentando el proceso en la entidad para los cual partimos de un universo donde se realizaron estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD y solicitudes presentadas ante la Gobernación del Magdalena durante el periodo en análisis, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción y tipo de atención, así como las dependencias o unidades de decisión que impulsaron su respuesta o trámite de las mismas. En el mismo sentido, se adelantan análisis comparativos entre el periodo reportado y el perteneciente al año anterior, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a éstas, identificando debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.



GOBERNACIÓN DEL
MAGDALENA

La fuerza
del cambio



En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Gobernación 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.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia “PQRSD”, recibidas en el periodo:

Durante el periodo comprendido entre el 1ro de enero y el 30 de junio de 2020 fueron recibidas un total 13.361 comunicaciones a través de nuestra herramienta de gestión documental INFODOC y el sitio GOV.CO/TERRITORIAL GOBIERNO EN LINEA, de las cuales 8.757 (66% aproximadamente) fueron clasificaron como PQRSD y Solicitudes mostrando mensualmente el siguiente comportamiento.



WEB



ESCRITA



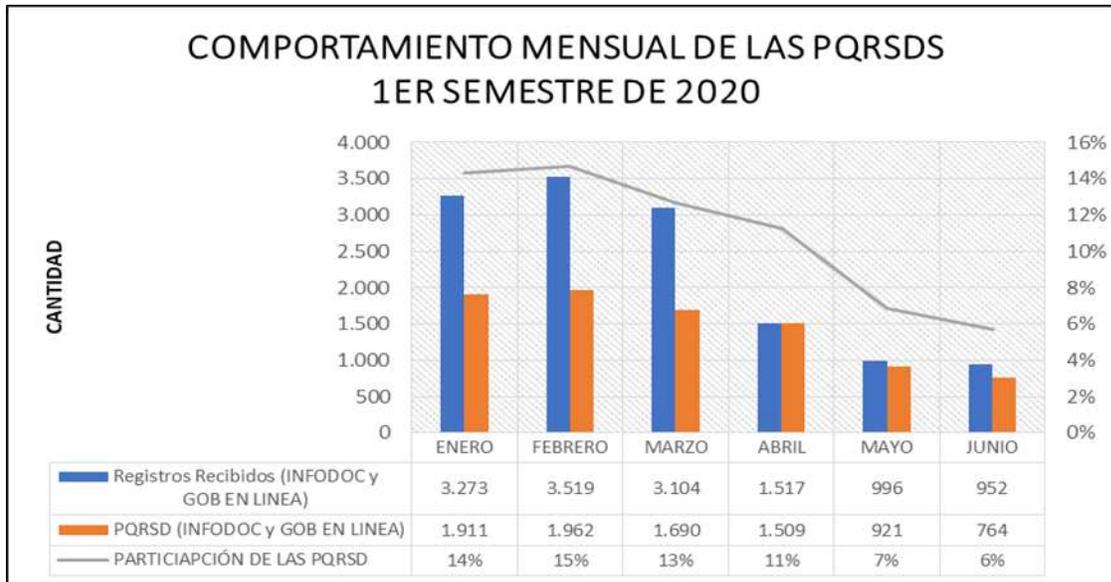
TELEFÓNICA



PRESENCIAL

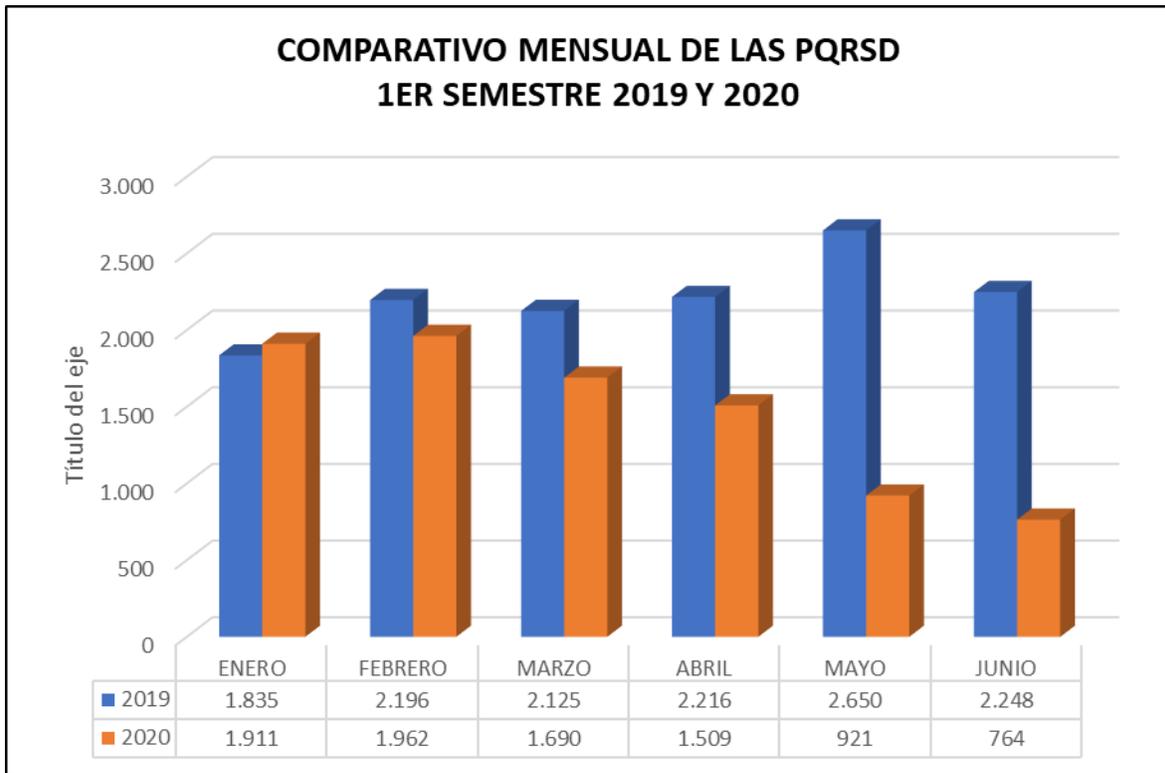


Grafico1



Al comparar los datos obtenidos durante el periodo reportado, con el mismo del año 2019, podemos apreciar que durante el 1er semestre de 2020, las PQRSD y Solicitudes mostraron una reducción aproximada del 34%, lo que equivale a decir que éstas se disminuyeron en una cantidad equivalente a las 4.513 peticiones, a diferencia del mes de enero que arrojó un aumento del 4% aproximadamente (76 PQRSD y Solicitudes), con relación al año anterior, como se puede evidenciar en grafico2

Grafico 2



Cabe resaltar que durante los meses de aislamiento obligatorio (abril, mayo y junio), por motivos de la emergencia sanitaria y económica declarada por el Gobierno Nacional, en consecuencia del COVID – 19, la reducción de las PQRSD y Solicitudes en comparación con el 1er semestre de 2019, ascendió a un 55% aproximadamente (3.920 peticiones).

CANALES DE RECEPCIÓN

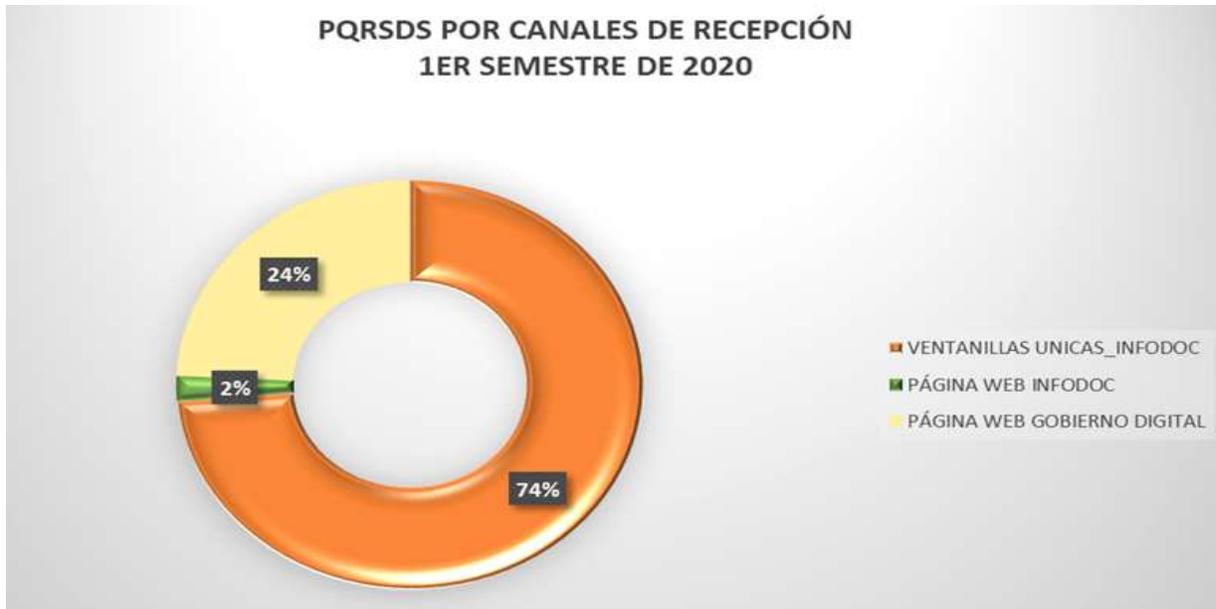
La recepción de las PQRSD y Solicitudes, se hace a través de la página web (link articulado con el INFODOC), la página web por medio del sitio GOV.CO/TERRITORIAL GOBIERNO EN LINEA y de manera presencial, a través de las ventanillas únicas que la Gobernación del Magdalena pone a disposición de sus usuarios y parte interesadas la modalidad presencial, distribuidas como aparecen la figura 1

Figura 1



Tomando como referencia la información consultada desde la base de datos de la herramienta de gestión documental “INFODOC” con corte 30 de junio de 2020 y suministrado por parte del Área Funcional de Gestión Documental, durante el primer semestre de la presente vigencia, se recibieron un total de 8.757 PQRSD y Solicitudes, a través de las ventanillas únicas, la página web articulada con el INFODOC y la página web por medio del sitio GOV.CO/TERRITORIAL GOBIERNO EN LINEA, las que fueron caracterizadas según el medio o canal de recepción, como se refleja en el gráfico 3.

Gráfico 4: Comportamiento de las PQRSD y Solicitudes por canales de recepción



Fuente: Base de datos del INFODOC

De lo anterior se deduce que el canal más utilizado por los ciudadanos durante este 1er semestre, correspondió a las ventanillas únicas por donde se recibieron aproximadamente, un 74% de las PQRSD y Solicitudes, representadas en las peticiones atendidas por la modalidad presencial radicadas directamente en la herramienta de gestión documental INFODOC. El uso de la página web articulada al INFODOC, muestra un porcentaje mínimo de uso con solo un 2% del total de peticiones recibidas; sin embargo, se resalta que a partir del 18 de marzo, los ciudadanos se motivaron en la utilización del sitio GOV.CO/TERRITORIAL GOBIERNO EN LINEA, mostrando una participación del 24% de las PQRSD y Solicitudes recibidas, durante el periodo en reportado,



lo que equivale a decir que 2.123 peticiones fueron recibidas a través de este medio.

A pesar de ser las ventanillas únicas las predominantes en la recepción de PQRSD y Solicitudes, durante el 1er semestre de 2020, es evidente un incremento significativo del uso de la página web por parte de los usuarios y partes interesadas, para presentar sus peticiones, contribuyendo este medio a un total de 2.032 peticiones recibidas a través de la página web (INFODOC + GOBIERNO EN LÍNEA), lo que comparado con las 535 peticiones atendidas por este medio durante el 1er semestre de 2019, con un incremento del 330% (1.767 Peticiones).

PETICIONES Y MODALIDADES

El impulso de las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de recepción que ofrece la Gobernación del Magdalena, obedece a los criterios o lineamientos impartidos desde la Ley 1755 de 2015; en tiempo de atención y tipología, los que se detallan en el cuadro 1:

En virtud a la clasificación anterior, el comportamiento de las PQRSD recibidas durante el 1er semestre de 2020, a través de los diferentes medios de recepción puesto a disposición de la ciudadanía y partes interesadas, por parte de la Gobernación del Magdalena mostró por modalidad, el comportamiento que se muestra en el gráfico 4.

| Clase de Petición | Definición | Referencia Normativa | Términos de respuesta |
|--|---|----------------------|-----------------------|
| Derecho de Petición de Interés General o | General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales | Ley 1755 de 2015 | 15 días hábiles |



| Clase de Petición | Definición | Referencia Normativa | Términos de respuesta |
|--------------------------|---|----------------------|-----------------------|
| Particular | de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario. Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad | | |
| Queja | Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones | Ley 1755 de 2015 | 15 días hábiles |
| Reclamo | Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. | Ley 1755 de 2015 | 15 días hábiles |
| Sugerencia | Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad. | Ley 1755 de 2015 | 15 días hábiles |
| Solicitud de Información | La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos | Ley 1755 de 2015 | 10 días hábiles |
| Consulta | La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad. La autoridad puede requerir una | Ley 1755 de 2015 | 30 días hábiles |



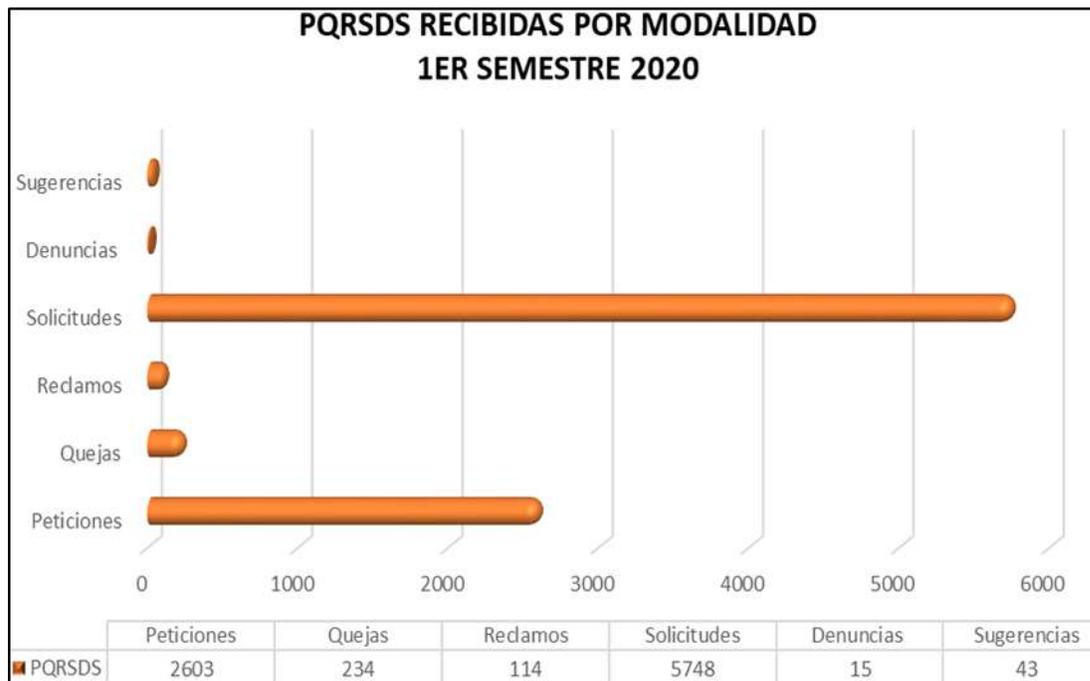
| Clase de Petición | Definición | Referencia Normativa | Términos de respuesta |
|---|---|----------------------|-----------------------|
| | investigación previa. | | |
| Denuncia | Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción | Ley 1755 de 2015 | 15 días hábiles |
| Peticiones entre autoridades | Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra. | Ley 1755 de 2015 | 10 días hábiles |
| Peticiones de Informes a la Asamblea Departamental | Petición presentada por un honorable diputado del departamento, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar a la Asamblea Departamental | Ley 5 de 1992 | 5 días hábiles |
| Peticiones de Documentos por parte de la Asamblea Departamental | Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar documentos a una entidad pública | Ley 5 de 1992 | 10 días hábiles |
| Felicitación | Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los | Ley 1755 de 2015 | 15 días hábiles |



| Clase de Petición | Definición | Referencia Normativa | Términos de respuesta |
|---------------------------|--|----------------------|-----------------------|
| | trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad. | | |
| Reclamo datos personales | Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad. | Ley 1581 de 2012 | 15 días hábiles |
| Consulta datos personales | Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. | Ley 1581 de 2012 | 10 días hábiles |

En virtud a la clasificación anterior, el comportamiento de las PQRSD recibidas durante el 1er semestre de 2020, a través de los diferentes medios de recepción puesto a disposición de la ciudadanía y partes interesadas, por parte de la Gobernación del Magdalena mostró por modalidad, el comportamiento que se muestra en el gráfico 4.

Gráfico 4: Comportamiento de las PQRSD y Solicitudes por modalidad



Es evidente que la mayoría de las PQRSD y Solicitudes recibidas, fueron clasificadas como solicitud de información con un 65,64% del total, seguida de los derechos de petición o peticiones con un 29,72% aproximadamente. Las quejas se encuentran con un 2,67%. Los reclamos con un 1,30%, las denuncias y sugerencias que muestran una participación mínima de 1% cada una aproximadamente, fueron recibidos solo a través del sitio GOV.CO/TERRITORIAL GOBIERNO EN LINEA.

En aras de mejorar la aplicación los criterios establecidos por la normatividad vigente, en lo que a clasificación de las peticiones se refiere, es necesario revisar más los contenidos de cada una 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, debido a que como podemos observar, a través de las ventanillas únicas no se registra reclamo alguno que están asociados a inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud según lo dispuesto en Ley 1755 de 2015; sin embargo, se evidencian 234 quejas las que por definición de la misma Ley, éstas deben hacer referencia a inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones, lo cual estaría impulsando su traslado a la Oficina de Control Disciplinario para la iniciación de la respectiva apertura de investigación preliminar.

ANÁLISIS A LA RECEPCIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES

Aunque la Ley 1755 de 2015 establece unos términos máximos para atender las PQRSD y Solicitudes, el Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas, y los particulares que cumplan funciones públicas y toma medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, estableciendo a través del artículo 5 del presente acto administrativo, una ampliación de términos para atender las peticiones, el que reza lo siguiente:

“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:



Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”.

En virtud de lo anterior, fueron analizados los datos pertenecientes a la herramienta de gestión documental, suministrados por el área funcional de Gestión Documental, de los que se obtuvieron las siguientes apreciaciones:

1. Despacho del Gobernador

Cuadro 2: PQRSD y Solicitudes recibidas en el Despacho y sus Dependencias Adscritas



| UNIDAD ADMINISTRATIVA | DESPACHO DEL GOBERNADOR | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL | % DEPART. | | |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------|--------------------|-----------|---------------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------------|-------------------------|---|------------------------------------|-----------|-------------|-----------------------------|-----|
| | OFICINA RESPONSABLE | DESPACHO DEL GOBERNADOR | GERENCIA DE PROYECTOS | OFICINA ASESORA JURÍDICA | DAF | OP. MEDIO AMBIENTE | OP. TC | OFICINA DE COMUNICACIONES | OFICINA DE CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | OFICINA DE CULTURA | OFICINA DE TURISMO | DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE | OFICINA DE CONTRATACIÓN | OFICINA DE PROGRAMACIÓN DE ALIMENTACIÓN | OFICINA DE ATENCIÓN A LOS RESORTES | | | OFICINA DE RECURSOS HUMANOS | |
| Peticiones | 11 | 11 | 8 | 6 | 3 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 732 | 8 | 50 | 0 | 0 | 0 | 837 | 53% |
| Quejas | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 9 | 1% |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Solicitudes | 34 | 58 | 155 | 22 | 5 | 1 | 4 | 3 | 32 | 33 | 2 | 274 | 195 | 6 | 5 | 1 | 7 | 742 | 47% | |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 49 | 70 | 73 | 28 | 8 | 1 | 6 | 3 | 35 | 40 | 4 | 1007 | 193 | 58 | 5 | 1 | 7 | 1588 | 100% | |
| % DEPART. | 3% | 44% | 5% | 2% | 1% | 0% | 0% | 0% | 22% | 3% | 0% | 6% | 12% | 37% | 0% | 0% | 0% | 100% | | |

Durante el periodo reportado fueron recibidas 1.588 PQRSD y solicitudes; aproximadamente el 24% del total (6.634); de las cuales el 63% (1.007) se concentraron en la oficina de Tránsito y Transporte del Departamento. La Oficina de Contratación recibió el 12 % (193), la Oficina Asesora Jurídica el 5% (73), Gerencia de Proyectos el 4,4% (70), Programa y Alimentación el 3,7% (58), el Despacho y su Secretaría Privada el 3% (49), Cultura el 3% (40), Control Interno Disciplinario el 2% (35) y el resto en las demás dependencias adscritas al Despacho del Gobernador.

Cuadro 2: PQRSD y Solicitudes recibidas en el Despacho y sus Dependencias Adscritas

Fuente: INFODOC

2. Secretaría del Interior

Cuadro 3: PQRSD y Solicitudes recibidas en la Secretaría del Interior

| UNIDAD ADMINISTRATIVA | SECRETARÍA DEL INTERIOR | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------|---|-----------------------------------|------------------|------------------|-------------|--------------|
| OPERADOR RESPONSABLE | DESPACHO DEL SECRETARIO | OF DE PAZ, ATEN A VICT, DER HUM Y POST CONF | OF. PARA LA GEST DEL RIESG DE DES | OF. DE PART CIUD | ATENCIÓN A MUNIC | TOTAL | % PARTICIPAC |
| Peticiones | 18 | 2 | 18 | 3 | 0 | 41 | 14% |
| Quejas | 7 | 0 | 2 | 0 | 0 | 9 | 3% |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Solicitudes | 91 | 10 | 117 | 17 | 2 | 237 | 83% |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 116 | 12 | 137 | 20 | 2 | 287 | 100% |
| % DE PART | 40% | 4% | 48% | 7% | 1% | 100% | |

Durante el periodo reportado fueron recibidas 287 PQRSD y solicitudes; aproximadamente el 4% del total (6.634); de las cuales 88% de éstas se concentraron en el despacho del secretario (116) y en la Oficina para la Gestión del Riesgo de Desastre (137).

Cuadro 3: PQRSD y Solicitudes recibidas en la Secretaría del Interior

Fuente: INFODOC

3. Secretaría General

Cuadro 4: PQRSD y Solicitudes recibidas en la Secretaría General

| UNIDAD ADMINISTRATIVA | SECRETARÍA GENERAL | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|----------------|------------|-----------|---------------------|-------------|--------------|
| OPERADOR RESPONSABLE | DESPACHO DEL SECRETARIO | GESTIÓN DOCUMENTAL | ARCHIVO HISTÓRICO | MANTENIMIENTO Y RF | TALENTO HUMANO | Nómina | ssst | Historias Laborales | TOTAL | % PARTICIPAC |
| Peticiones | 0 | 14 | 2 | 0 | 4 | 12 | 1 | 13 | 46 | 7% |
| Quejas | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Solicitudes | 48 | 272 | 8 | 3 | 90 | 104 | 8 | 126 | 659 | 93% |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 48 | 287 | 10 | 3 | 94 | 116 | 9 | 139 | 706 | 100% |
| % DE PART | 7% | 41% | 1% | 0% | 13% | 16% | 1% | 20% | 100% | |



Durante el periodo reportado fueron recibidas 706 PQRSD y solicitudes; aproximadamente el 11% del total (6.634), de las cuales el 90% de éstas, se concentró en Gestión Documental (287), Historias Laborales (139), Nómina (116), Oficina de Talento Humano (94).

Fuente: INFODOC

4. Secretaría de Hacienda

Durante el periodo reportado fueron recibidas 1.809 PQRSD y solicitudes; aproximadamente el 27% del total (6.634), de las cuales el 98% de éstas, se concentró en la Oficina de Pensiones (593), Contabilidad (582), Gestión Tributaria y Cobro Coactivo (550) y el Despacho del Secretario (51).

Cuadro 5: PQRSD y Solicitudes recibidas en la Secretaría de Hacienda

| UNIDAD ADMINISTRATIVA | SECRETARÍA DE HACIENDA | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------|--------------|-------------|--------------------|--------------------|-----------|------------|-------------|--------------|
| OPERADOR RESPONSABLE | DESPACHO DEL SECRETARIO | CONTABILIDAD | PRESUPUESTO | G_TRIB Y COB COACT | Of. Cobro Coactivo | TESORERIA | PENSIONES | TOTAL | % PARTICIPAC |
| Peticiones | 5 | 0 | 1 | 74 | 2 | 5 | 15 | 102 | 6% |
| Quejas | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Solicitudes | 46 | 582 | 5 | 475 | 0 | 20 | 578 | 1706 | 94% |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 51 | 582 | 6 | 550 | 2 | 25 | 593 | 1809 | 100% |
| % DE PART | 3% | 32% | 0% | 30% | 0,1% | 1% | 33% | 100% | |

Fuente: INFODOC



5. Secretaría Seccional de Salud

Durante el periodo reportado fueron recibidas 1.853 PQRSD y solicitudes; aproximadamente el 16% del total (6.634), de las cuales el 96% de éstas se concentraron en Registros Profesionales (619), Riesgos Laborales (173), Salud Ambiental (78), Auditoría (37), Despacho del Secretario (25), Jurídica (21), Calidad (20) y Prestación de Servicios (19).

Cuadro 6: PQRSD y Solicitudes recibidas en la Secretaría Seccional de Salud

| UNIDAD ADMINISTRATIVA | SECRETARÍA SECCIONAL DE SALUD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|------------|---------------|-------------|-----------------|-------------------|-----------|-----------|------------|--------------------|-------------------------|-------------------------|-------------|
| | OPERADOR RESPONSABLE | DESPACHO DEL SECRETARIO | FINANCIERA | AUDITORIA | CRUE | CALIDAD | JURÍDICA | GESTIÓN PÚBLICA | VIGILANCIA | ASEGURAMIENTO | LABORATORIO | SALUD AMBIENTAL | RIESGOS LABORALES | SAU | PYP | PLANEACIÓN | PLANES Y PROGRAMAS | PRESTACIÓN DE SERVICIOS | REGISTROS PROFESIONALES | TOTAL |
| Peticiones | 2 | 2 | 17 | 1 | 3 | 9 | 0 | 1 | 5 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 5 | 2 | 55 | 5% |
| Quejas | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 8 | 1% |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| Solicitudes | 19 | 3 | 20 | 6 | 17 | 11 | 0 | 10 | 8 | 1 | 75 | 173 | 2 | 7 | 5 | 2 | 14 | 616 | 989 | 94% |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 25 | 5 | 37 | 7 | 20 | 21 | 1 | 11 | 15 | 1 | 78 | 173 | 5 | 7 | 7 | 2 | 19 | 619 | 1053 | 100% |
| % DE PART | 2% | 0% | 4% | 1% | 2% | 2% | 0% | 1% | 1% | 0% | 7% | 16% | 0% | 1% | 1% | 0% | 2% | 59% | 100% | |

Fuente: INFODOC

6. Secretaría de Educación

Durante el periodo reportado fueron recibidas 1.130 PQRSD y solicitudes; aproximadamente el 17% del total (6.634), de las cuales el 96% de éstas se concentró en Historias Laborales (1.087).

Cuadro 7: PQRSD y Solicitudes recibidas en la Secretaría de Educación



| UNIDAD ADMINISTRATIVA | SECRETARIA DE EDUCACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------|---------------------|------------|----------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-------------------|-------------|
| | OPERADOR RESPONSABLE | DESPACHO DEL SECRETARIO | ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | CERTIFICACIONES | NÓMINA | HISTORIAS LABORALES | PRESTACIÓN | TALENTO HUMANO | PLANTA | PRESUPUESTO | JURÍDICA | COBERTURA | CALIDAD EDUCATIVA | TOTAL |
| Peticiones | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 11 | 1% |
| Quejas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0% |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Solicitudes | 27 | 2 | 2 | 1 | 1082 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1117 | 99% |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 28 | 3 | 2 | 1 | 1087 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1130 | 100% |
| % DE PART | 2% | 0% | 0% | 0% | 96% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | |

Fuente: INFODOC

7. Secretaría de Infraestructura

Durante el periodo reportado fueron recibidas 18 PQRSD y solicitudes; aproximadamente el 0,3% del total (6.634).

Cuadro 8: PQRSD y Solicitudes recibidas en la Secretaría de Infraestructura

| UNIDAD ADMINISTRATIVA | SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | | |
|-----------------------|-------------------------------|-----------------|-------------|
| | OPERADOR RESPONSABLE | INFRAESTRUCTURA | TOTAL |
| Peticiones | 5 | 5 | 28% |
| Quejas | 0 | 0 | 0% |
| Reclamos | 0 | 0 | 0% |
| Solicitudes | 13 | 13 | 72% |
| Denuncias | 0 | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 18 | 18 | 100% |
| % DE PART | 100% | 100% | |

Fuente: INFODOC

8. Secretaría de Desarrollo Económico

Durante el periodo reportado fueron recibidas 18 PQRSD y solicitudes; aproximadamente el 0,6% del total (6.634).



Cuadro 9: PQRSD y Solicitudes recibidas en la Secretaría de Desarrollo Ec,

| UNIDAD ADMINISTRATIVA | SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO | | |
|-----------------------|------------------------------------|-------------|-------------|
| OPERADOR RESPONSABLE | AGROPECUARIA, PESCA Y EMPRESARIAL | TOTAL | % DE PART. |
| Peticiones | 3 | 3 | 8% |
| Quejas | 0 | 0 | 0% |
| Reclamos | 0 | 0 | 0% |
| Solicitudes | 35 | 35 | 92% |
| Denuncias | 0 | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 38 | 38 | 100% |
| % DE PART | 100% | 100% | |

Fuente: INFODOC

9. Según los datos revisados pertenecientes a la información enviada por el área funcional de Gestión Documental (Base de INFODOC) y el área de Sistemas (Reporte del sitio GOV.CO/TERRITORIAL GOBIERNO EN LINEA), se evidencia que del total de las PQRSD y Solicitudes recibidas en la Gobernación del Magdalena a través de sus diferentes canales de recepción (8.757), aproximadamente el 51% de las mismas (4.486) se atendieron dentro de los términos de Ley. Sin embargo, esta cifra puede aumentar en razón de que el 43% del total de las PQRSD y solicitudes atendidas a través del INFODOC (2.879), figuran sin fechas de respuestas asignadas o con respuestas no enlazadas a las peticiones. Por otra parte, es necesario revisar más detalladamente las atenciones de las peticiones que fueron recibidas a través del sitio GOV.CO/TERRITORIAL GOBIERNO EN LINEA, en virtud de que del total de las reportadas, el 100% se cerraron antes del tiempo, quedando la incógnita si este dato corresponde al porcentaje de peticiones tramitadas desde el área de gestión documental a las dependencias encargadas de proceder con sus



respectivas respuestas o si hace referencia a los tiempos reales que se emplearon por las unidades de decisión para atender cada PQRSD.

10. Con relación a las PQRSD y Solicitudes radicadas en INFODOC y atendidas dentro de los términos de Ley (2.363), el 31% de éstas (965 peticiones) aún no se les ha dado disposición final, figurando actualmente en estado “NO GESTIONADO”. Lo mismo ocurre con las atendidas de manera extemporánea en la herramienta de gestión documental, que figuran con radicado y asignación de fecha de radicación (1.393), de las cuales el 12% de éstas (165), también se encuentran en estado “NO GESTIONADO”.

OPORTUNIDADES DE MEJORAS

- Fortalecer el conocimiento y uso de la página web como herramienta de trabajo y comunicación, tanto por los usuarios externos como en 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 hacer sus respectivos seguimientos.
- Aumentar 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.
- Incrementar acciones de capacitación 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.



GOBERNACIÓN DEL
MAGDALENA

La fuerza
del cambio



- Adicionar la generación de reportes en INFODOC que faciliten los análisis para la toma de decisiones por parte del Direccionamiento Estratégico de la Gobernación del Magdalena.
- Revisar más detalladamente las atenciones de las peticiones que fueron recibidas a través del sitio GOV.CO/TERRITORIAL GOBIERNO EN LINEA.
- Retomar el tema y 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.
- Reforzar 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 PQRSDS, que ingrese a la Gobernación del Magdalena.

RECOMENDACIONES

La entidad debe aunar esfuerzos en la consolidación de este proceso toda vez que se cumple parcialmente, se deben adoptar acciones que tomen cada una de estas etapas del proceso y lo convierta en un sistema de aplicación de las normas en la materia donde se engranen cada una de las etapas y se muestren unos resultados más concluyentes y de mayor relevancia para la toma de decisiones.

Si bien es cierto que la entidad ha hecho grandes esfuerzos encaminados a satisfacer las necesidades y peticiones de la ciudadanía en esta materia, se observa que a la fecha no se lleva un seguimiento del cumplimiento de



GOBERNACIÓN DEL
MAGDALENA

La fuerza
del cambio



respuestas de cada una de estas peticiones, quejas reclamos y sugerencias las cuales son emitidas por las diferentes dependencias de la entidad.

Se recomienda fortalecer la oficina de atención al ciudadano dándole una mayor relevancia a esta, con el fin de lograr un mayor dinamismo con los ciudadanos.

No se observa la existencia de un canal de comunicación bien importante como son las líneas telefónicas para este servicio y buzones de sugerencias en las diferentes sedes.

Teniendo en cuenta que en la Gobernación existe el uso de una herramienta tecnológica o software llamado INFODOC, se debe estudiar la posibilidad de agregar un mecanismo de alertas tempranas con el fin de darle respuesta dentro de los términos a las peticiones de la ciudadanía.

ORIGINAL FIRMADO

MARIO SANJUANELO DURAN

Jefe de la Oficina de Control Interno

proyecto: Ana Alicia