



MAGDALENA

La fuerza del cambio



MAGDALENA
La fuerza del cambio

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS, ASIGNADAS Y ATENDIDAS

1er INFORME TRIMESTRAL 2021

S E C R E T A R Í A G E N E R A L

Marzo
2021



MAGDALENA
La fuerza del cambio

CONTENIDO



1. PRESENTACIÓN

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN

3. PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍAS

4. ANÁLISIS COMPARATIVO CON EL 1er TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR

5. PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS

7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

8. OPORTUNIDADES DE MEJORAS



MAGDALENA
La fuerza del cambio

1. PRESENTACIÓN

El Sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) 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 mes de enero de 2021; 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 1º de enero y el 30 de marzo de la actual vigencia, 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, en aras de generar las alertas tempranas necesarias para ser comunicadas a través del uso de la herramientas de comunicación interna como el correo institucional, a fin de que los líderes de cada unidad administrativa o dependencia adscrita a ésta, adelanten las correcciones y acciones correctivas que sean necesarias en busca de fortalecer su gestión, con acciones que contribuyan a mejorar los resultados arrojado por el indicador de eficiencia de PQRSD y Solicitudes.

Para tal efecto, se realizan 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.



MAGDALENA
La fuerza del cambio

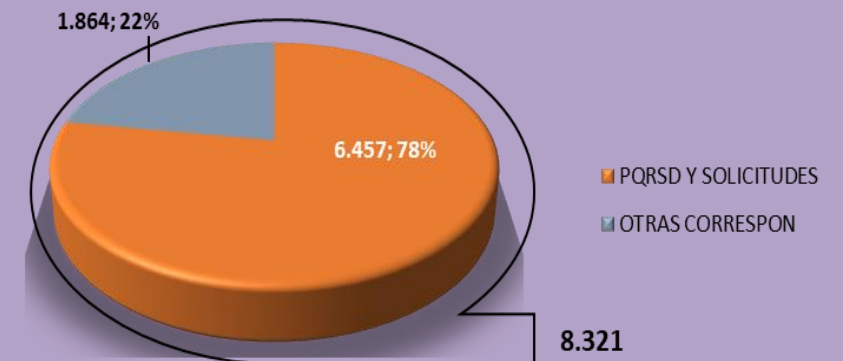
2. ACCESO A LA INFORMACIÓN

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 la Gobernación del Departamento del Magdalena, de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal www.magdalena.gov.co, se cuenta con acceso al enlace <http://www.magdalena.gov.co/tema/planes/plan-anticorrupcion>, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

De acuerdo con los datos suministrados por las áreas funcionales de Gestión Documenta (INFODOC), Historias Laborales (CETIL y Corres electrónicos, WhatsApp, etc.) y Sistemas (Portal de Gobierno Digital go.co/territorial), durante el primer trimestre del año 2021, se recibieron a través de los diferentes canales de atención y recepción un total 8.321 correspondencias de las cuales el 78% de las mismas (6.457) fueron clasificadas como PQRSD y Solicitudes..



CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS Y PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES
1ER TRIMESTRE
2021



MAGDALENA
La fuerza del cambio

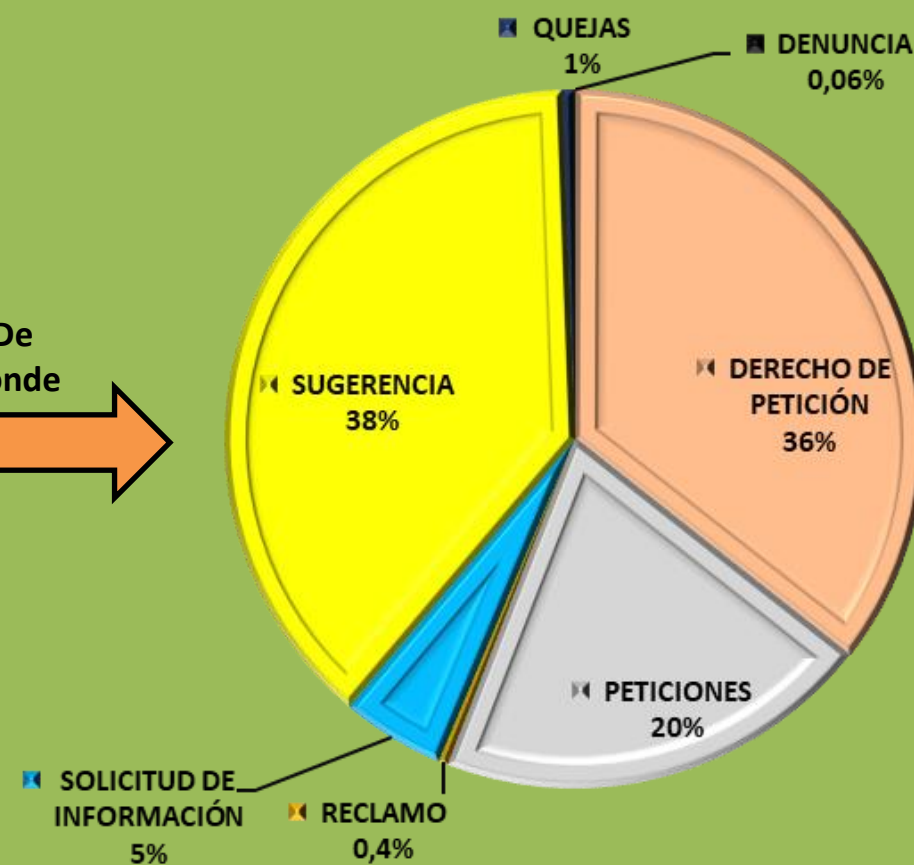
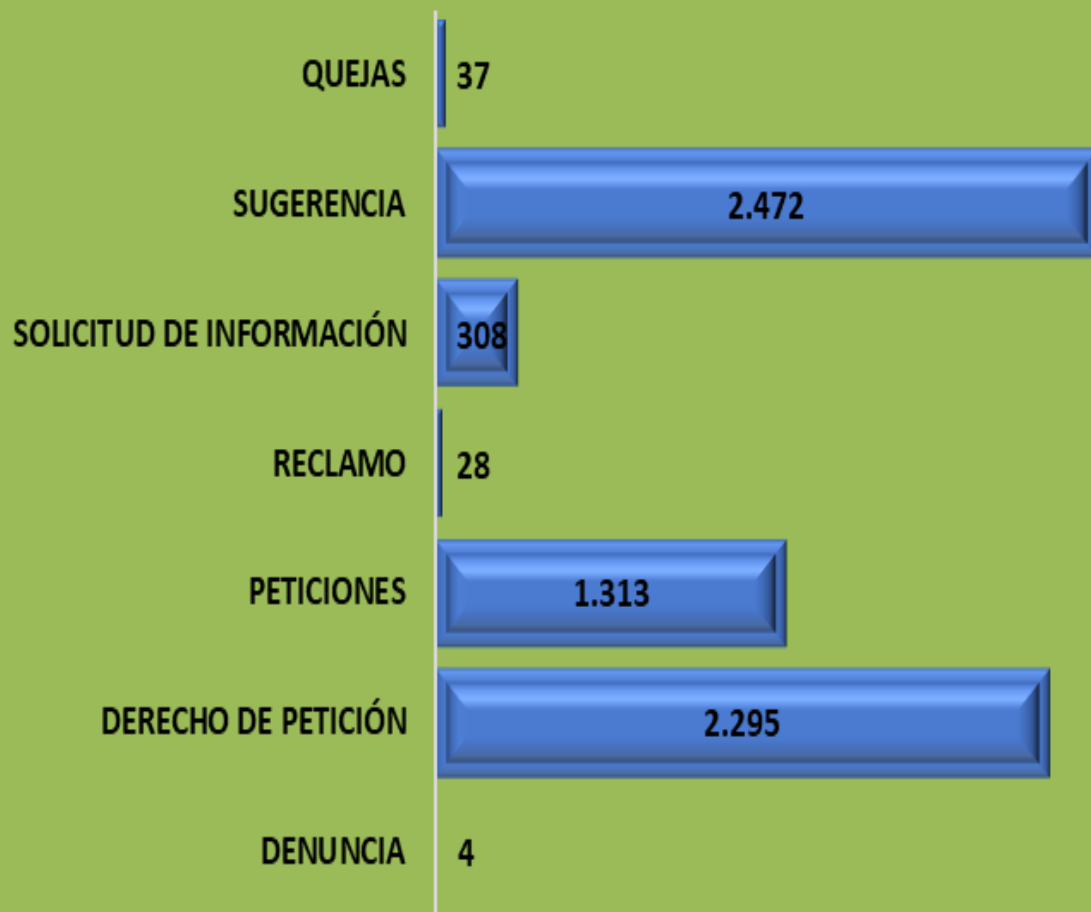
3. PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍAS

La categorización de las PQRSD y Solicitudes recibidas durante los primeros tres (3) meses del año 2021, mostraron que las Sugerencias, los Derechos de Petición y las Peticiones en general, encabezaron este ranking al alcanzando a acumular el 94% del total recibido con el 38%, 36% y 20% respectivamente, y en el 6% restante se concentraron las Solicitudes de Información, las Quejas., los Reclamos y las Denuncias.



MAGDALENA
La fuerza del cambio

3. PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍAS

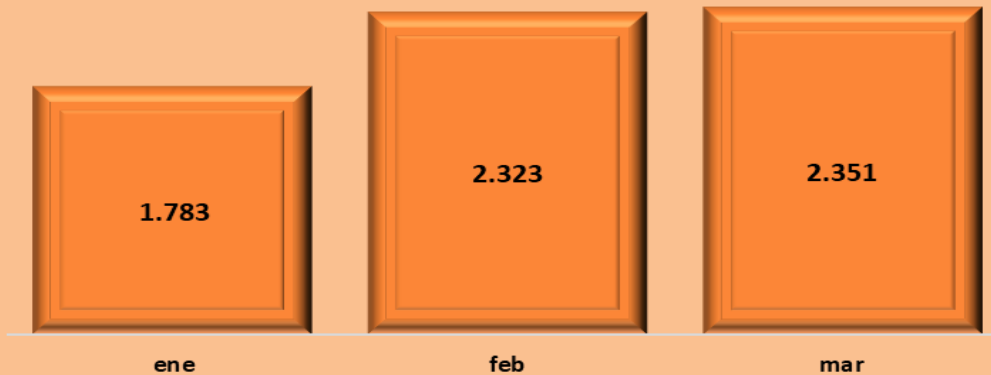


MAGDALENA
La fuerza del cambio

4. ANÁLISIS COMPARATIVO CON EL 1er TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR

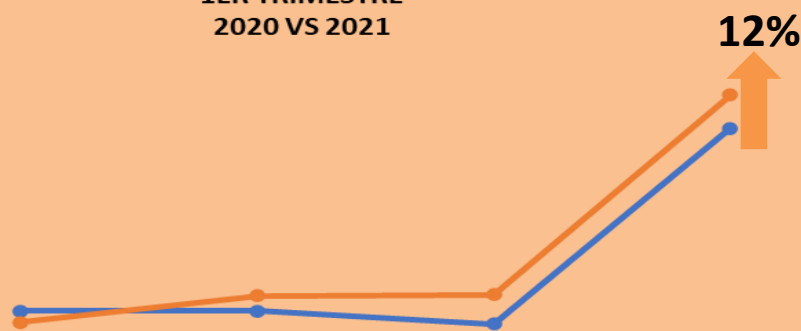


COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES
1ER TRIMESTRE
2021



Las 6.457 PQRSD y Solicitudes recibidas durante el 1er Trimestre de 2021, mostraron que los meses de febrero y marzo fueron los que mayor numero de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y solicitudes recibieron acumulando un total de 4.674, lo que equivale a decir, el 72% aproximadamente.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR
COMPORTAMIENTO MENSUAL
1ER TRIMESTRE
2020 VS 2021



Al comparar el periodo reportado (1er Trimestre de 2021), con el del año anterior es evidente que se reflejó un incremento aproximado de un 12% con relación a las PQRSD y Solicitudes recibidas durante los 3 primeros meses del año 2020.

	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
2020	2.009	2.017	1.742	5.768
2021	1.783	2.323	2.351	6.457

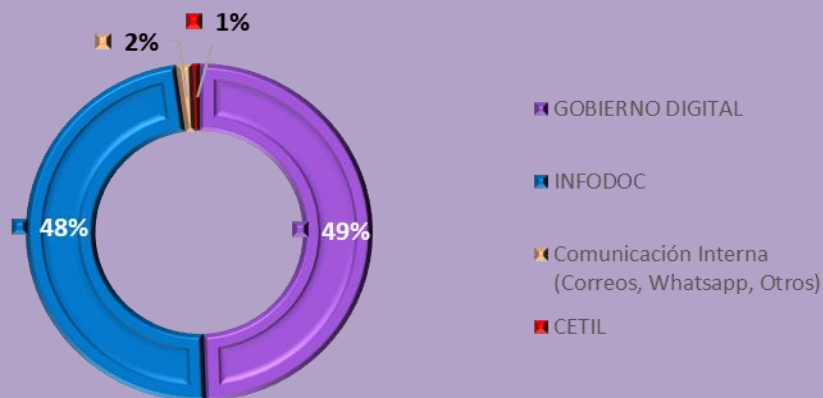


MAGDALENA
La fuerza del cambio

5. PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN



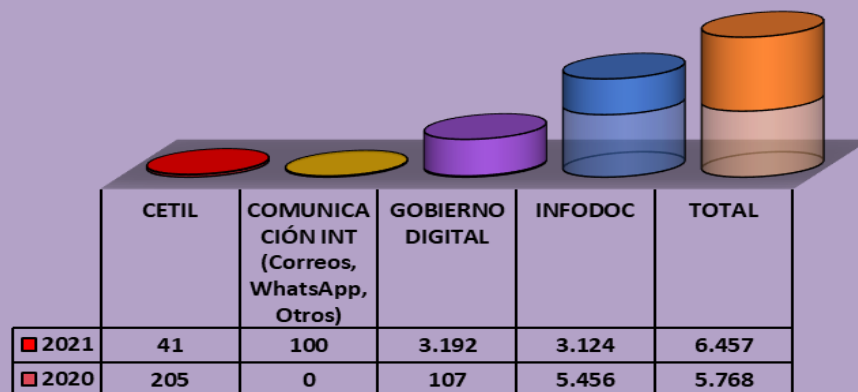
CANALES DE RECEPCIÓN UTILIZADOS PARA LAS PQRSD Y SOLICITUDES
1ER TRIMESTRE
2021



El uso del portal de Gobierno Digital “gov.co /territorial, y el de la herramienta Institucional de Gestión documental “INFODOC”, se convirtieron en los canales de mayor uso por parte de los ciudadanos, usuarios, grupos de valor y pares interesadas, para presentar su PQRSD y Solicitudes, logrando alcanzar los dos una participación aproximada del 97%.

Cabe destacar que al comparar los datos arrojados por este 1er trimestre con los que se presentaron durante el mismo periodo de 2020, se logra apreciar lo siguiente:

ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR
CANAL DE RECEPCIÓN
1ER TRIMESTRE
2020 VS 2021



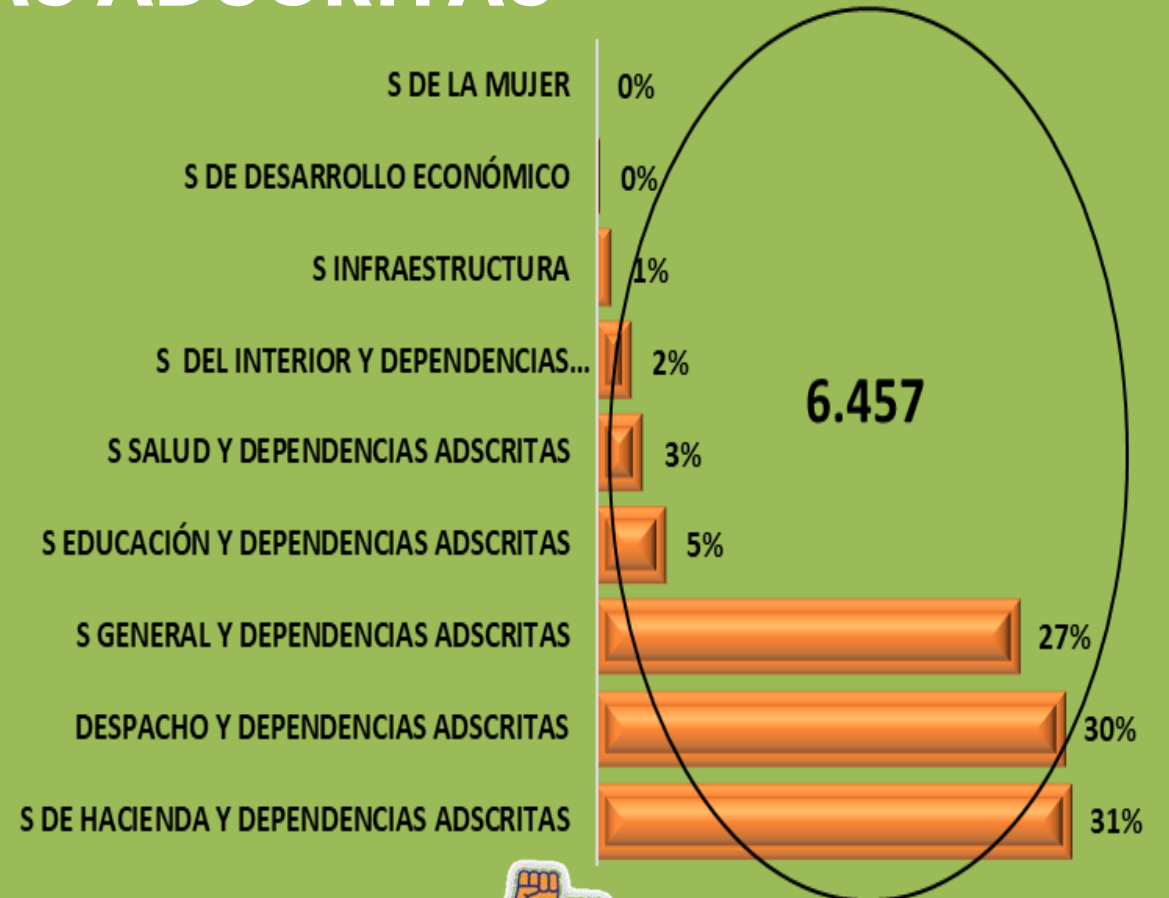
- El uso de la Herramienta Institucional de Gestión Documental “INFODOC”, muestra un decrecimiento aproximado del 43%,
- A diferencia del comportamiento anterior, el uso del portal de Gobierno Digital “gov.co/territorial”, presenta crecimiento aproximado del 30 veces más al mostrado durante los 3 primeros meses de 2020.



MAGDALENA
La fuerza del cambio

6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS

Al revisar la asignación de las PQRSD y Solicitudes recibidas durante el 1er Trimestre de 2021, a través de los diferentes canales de atención, y su asignación a cada un de las Unidades Administrativas y Dependencias adscritas, encontramos que aproximadamente el 88% de éstas fueron direccionadas hacia la Secretaría de Hacienda y dependencias adscritas, al Despacho del Gobernados y dependencias adscritas y a la Secretaría General y Dependencias adscritas



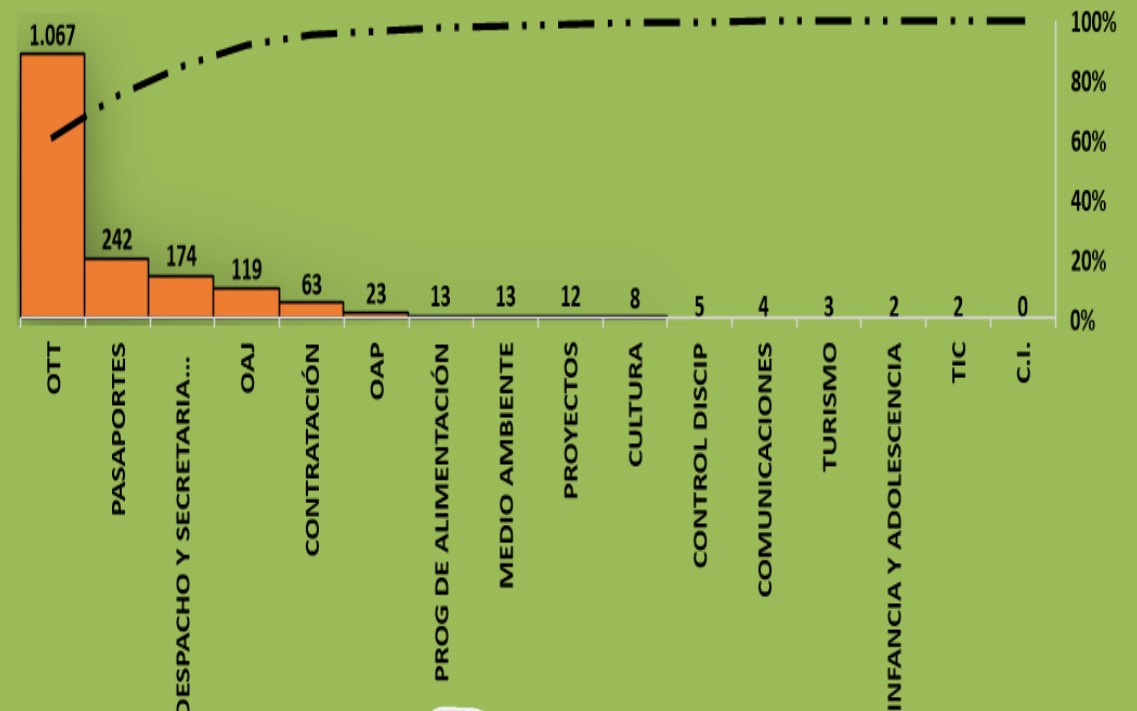
MAGDALENA
La fuerza del cambio

6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

Al entrar en detalle con el análisis de cada una de las Unidades Administrativas y sus correspondientes dependencias adscritas, los resultados fueron los siguientes:

- DESPACHO DEL GOBERNADOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS

Para ésta Unidad de decisión, aproximadamente el 85% de las PQRSD y Solicitudes recibidas a través de los diferentes medios de atención, fueron asignadas a la Oficina de Tránsito y Transporte (OTT), a la Oficina de Pasaportes y al Despacho del Gobernador incluyendo la oficina de la Secretaria Privada.

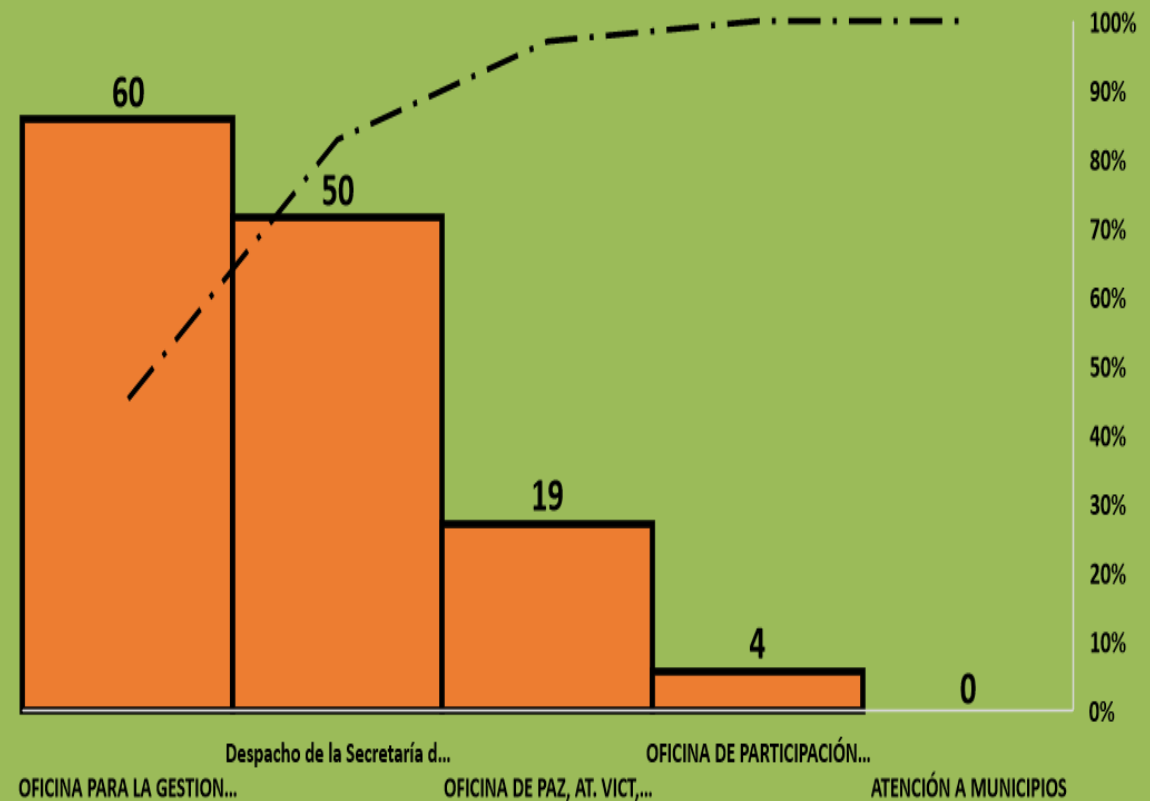


MAGDALENA
La fuerza del cambio

6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

- SECRETARÍA DEL INTERIOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS:

Para el caso de la Secretaría del Interior y sus correspondientes dependencias adscritas, observamos aproximadamente el 83% de las PQRSD y Solicitudes recibidas a través de los diferentes medios de atención, fueron asignadas a la Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres y al Despacho de la Secretaría,

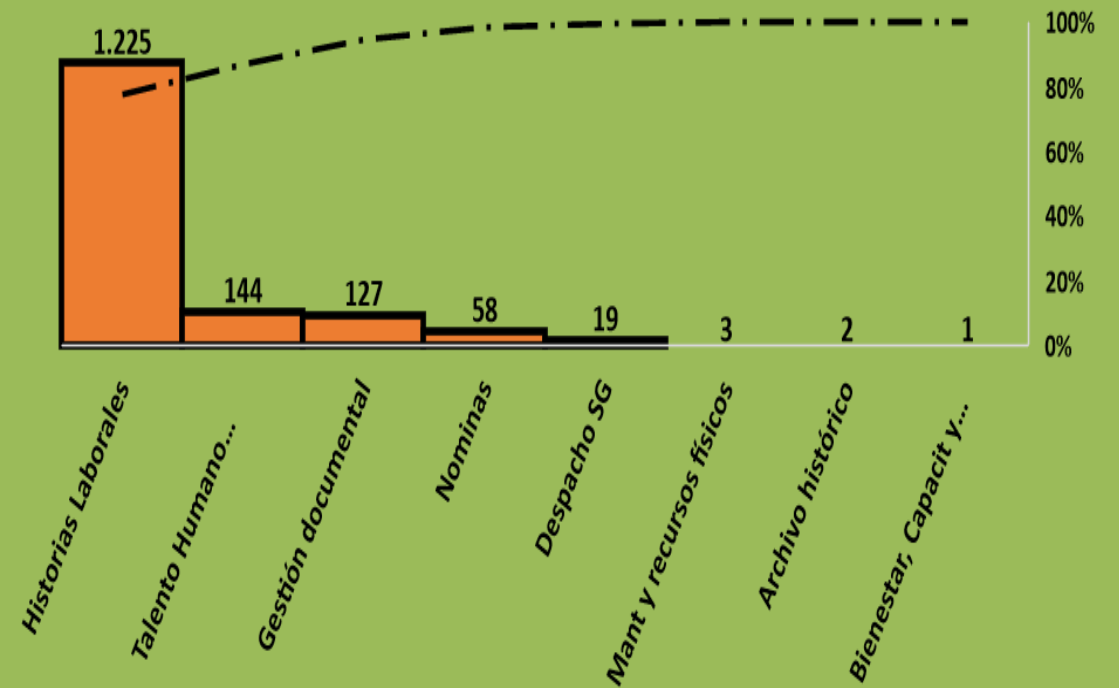


MAGDALENA
La fuerza del cambio

6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

- SECRETARÍA GENERAL Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS:

Al referirnos a la Secretaría General y sus correspondientes dependencias adscritas, se aprecia que aproximadamente el 95% de las PQRSD y Solicitudes recibidas a través de los diferentes medios de atención, fueron asignadas a la Oficina de Talento Humano (Área de historias Laborales y despacho) y al Área de Gestión Documental.

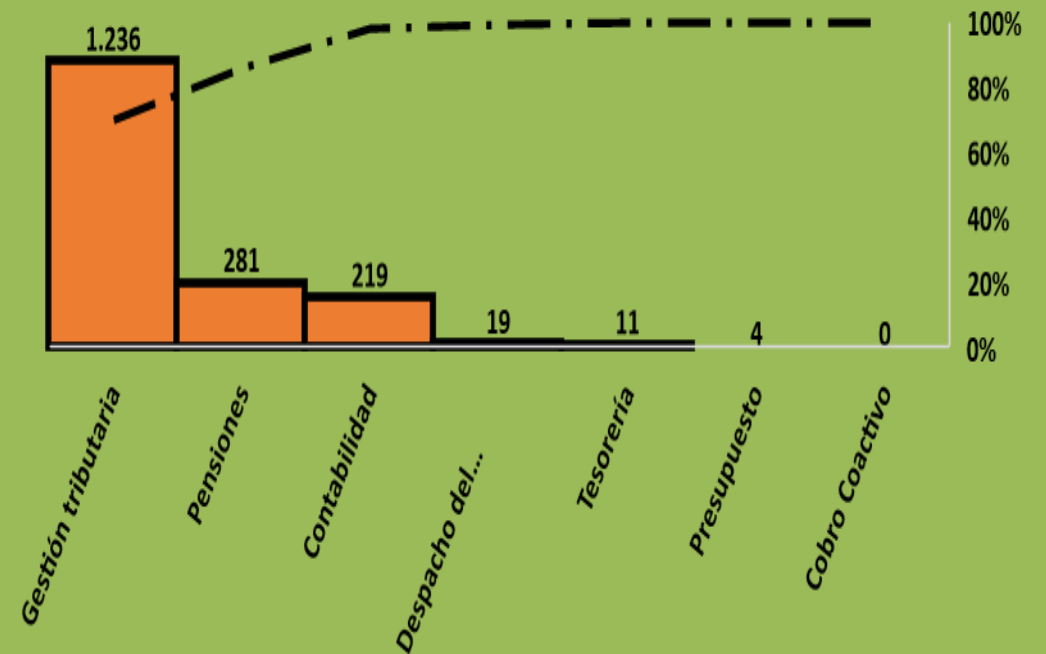


MAGDALENA
La fuerza del cambio

6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

- SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS:

Analizando el comportamiento de las PQRSD y Solicitudes recibidas y asignadas a la Secretaría de Hacienda y sus correspondientes dependencias adscritas, se aprecia que aproximadamente el 98% de éstas, se direccionaron hacia la Oficina de Gestión Tributaria, Pensiones y Contabilidad.

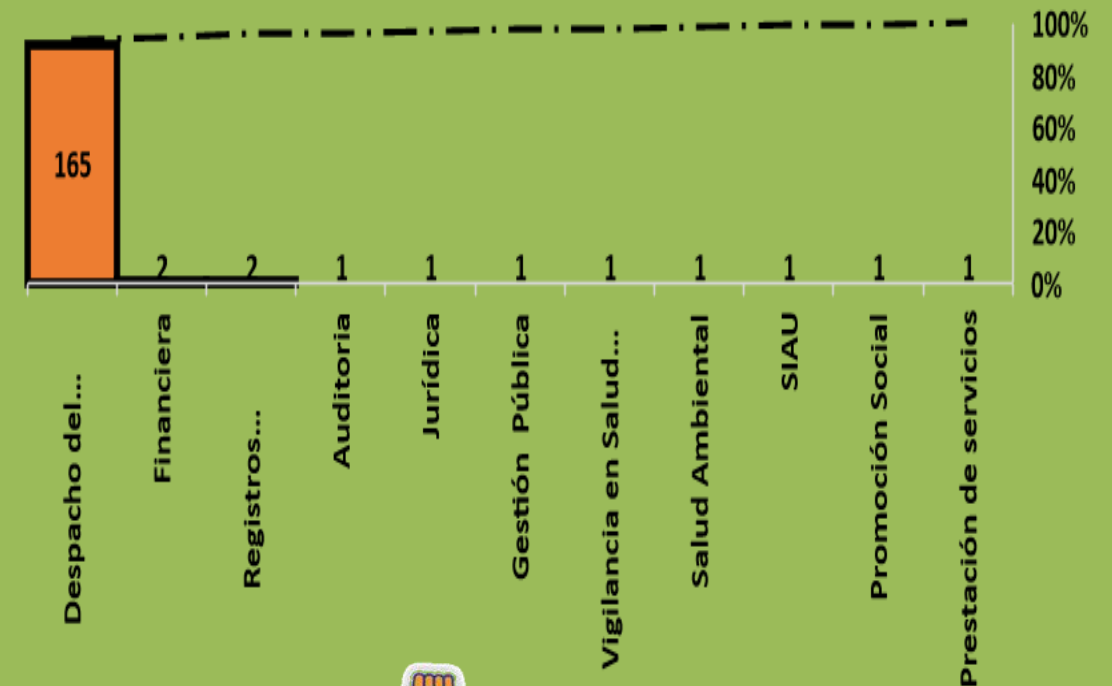


MAGDALENA
La fuerza del cambio

6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

- SECRETARÍA DE SALUD Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS:

Al revisar el comportamiento de las PQRSD y Solicitudes recibidas y asignadas a la Secretaría de Salud y sus correspondientes dependencias adscritas, se aprecia que aproximadamente el 93% de éstas, se concentraron en el despacho del Secretario o responsable de la cartera.



MAGDALENA
La fuerza del cambio

6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

- SECRETARÍA DE SALUD Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS:

Mirando el comportamiento de las PQRSD y Solicitudes recibidas y asignadas a la Secretaría de Educación y sus correspondientes dependencias adscritas, se aprecia que aproximadamente el 98% de éstas, se concentraron en el despacho del Secretario o responsable de la cartera.



MAGDALENA
La fuerza del cambio

6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

- SECRETARÍA DE SALUD Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS:

Mirando el comportamiento de las PQRSD y Solicitudes recibidas y asignadas a la Secretaría de Educación y sus correspondientes dependencias adscritas, se aprecia que aproximadamente el 98% de éstas, se concentraron en el despacho del Secretario o responsable de la cartera.



MAGDALENA
La fuerza del cambio

6. PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS Y GRUPOS DE TRABAJOS

- SECRETARÍAS DE INFRAESTRUCTURA, DESARROLLO ECONÓMICO Y DE LA MUJER

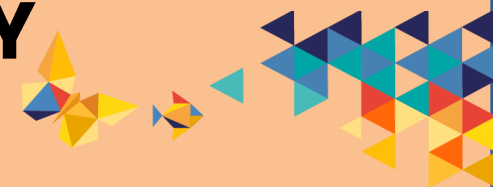
A estas unidades de decisión, se les designó el 0,01% de las PQRSD y Solicitudes recibidas durante el 1er Trimestre 2021, y el 100% de ellas fueron atendidas desde el despacho del responsable de la cartera.



MAGDALENA
La fuerza del cambio

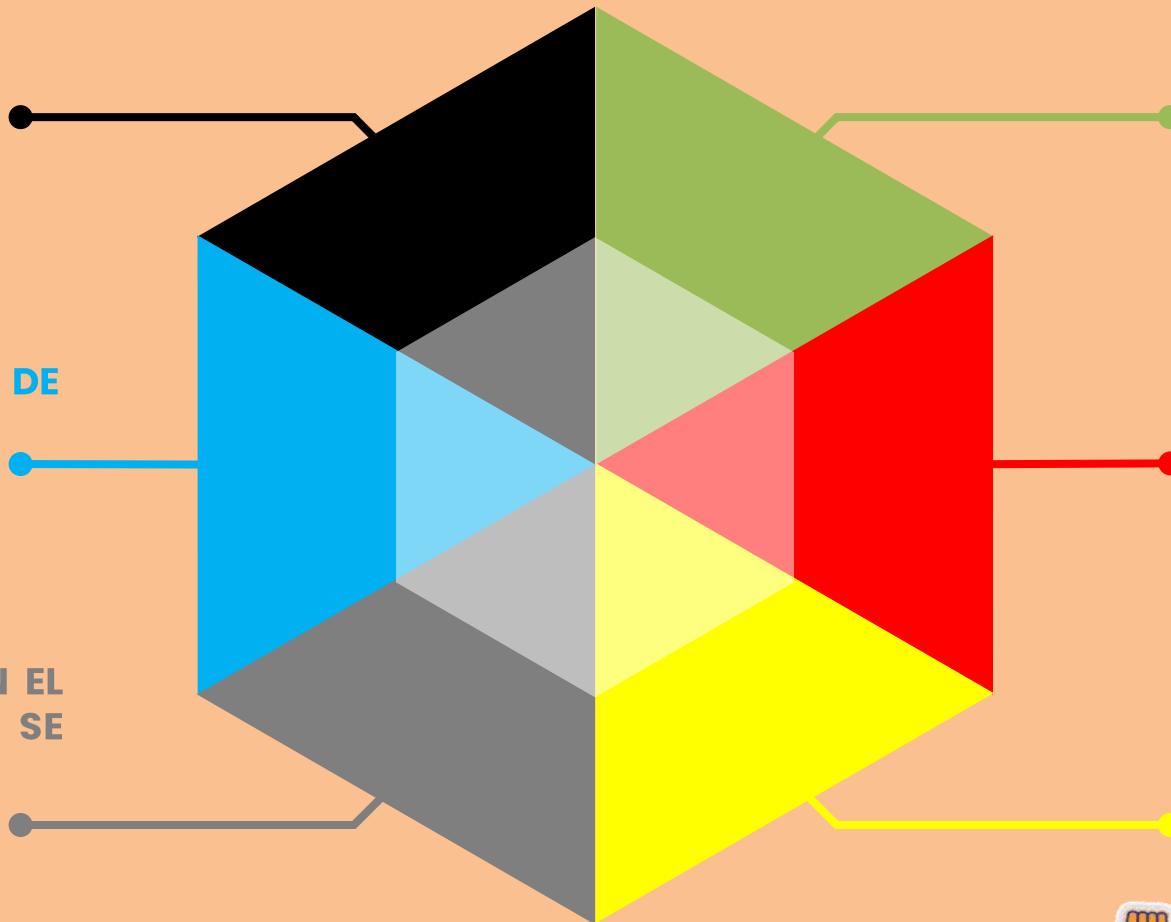
7. SEGUIMIENTO A LA GESTION DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

(DEFINICIONES Y CÓDIGO DE COLORES)



VENCIDAS Y SIN NINGÚN IMPULSO

Hace Mención a las Solicitudes de Certificaciones de tiempo de servicios que fueron recibidas a través de la plataforma CETIL y a la fecha del informe, no se han resuelto.



ATENDIDAS 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.

SIN VENCIMIENTO EN LA FECHA DEL CORTE

Hace mención a las PQRSD y Solicitudes que la fecha de la elaboración del informe, no se han vencido los términos para ser atendidas.

VENCIDAS Y SIN REGISTRO DE SEGUIMIENTO

Hace mención a las PQRSD y Solicitudes que fueron recibidas a través de Gobierno Digital, o el sitio gov.co/territorial, se enviaron para ser atendidas pero no se conoce la gestión de éstas.

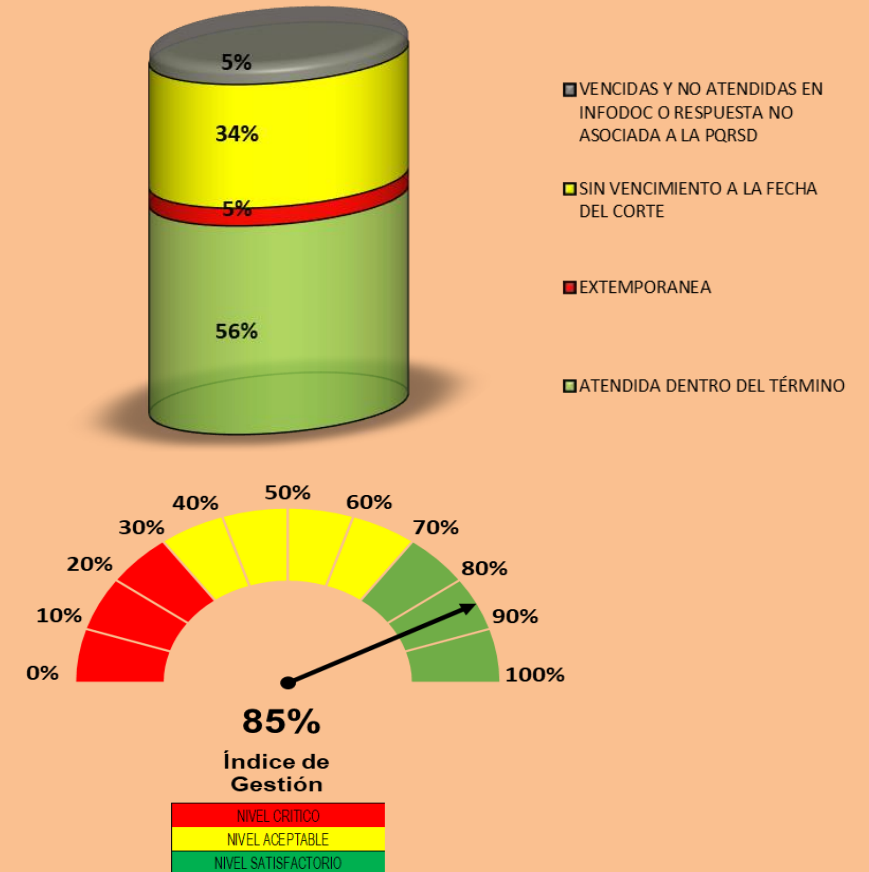
VENCIDAS Y NO ATENDIDAS BIEN EN EL INFODOC O SU RESPUESTA NO SE ASOCIÓ A LA PQRSD Y SOLICITUD

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. Están vencidas a la fecha del informe..



7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

Al revisar la gestión que desde la Gobernación se le dio a cada una de las PQRSD y Solicitudes recibidas a través de los diferentes medios de atención, durante el 1er trimestre de la presente anualidad, se evidencia que el índice de gestión alcanzó un nivel satisfactorio del 85%, interpretado en el siguiente contexto. “En términos generales, de cada 100 PQRSD y Solicitudes que fueron recibidas, 85 se atendieron dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.”

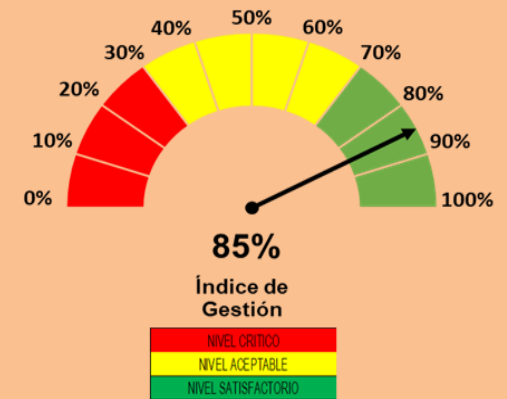


MAGDALENA
La fuerza del cambio

7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

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

1er Trimestre
2021



	DESPACHO Y SECRETARÍA PRIVADA	OTT	CONTRATACIÓN	OAJ	PROYECTOS	PROG DE ALIMENTACIÓN	CULTURA	CONTROL DISCIPLINA	OAP	MEDIO AMBIENTE	COMUNICACIONES	INFANCIA Y ADOLESCENCIA	TURISMO	C.I.	TIC	PASAPORTES
Índice de Gestión	65%	85%	100%	95%	50%	50%	50%	75%	89%	67%	100%	0%	100%	0%	100%	50%
PQRSD y Solicitudes Asignadas	103	576	63	113	6	2	7	5	13	9	3	1	1	0	1	12
Extemporaneas	7	35	0	4	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1
Atendidas dentro del término	33	344	59	78	2	1	2	3	8	2	1	0	1	0	1	1
Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	11	25	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin vencimiento a la fecha del corte	52	172	4	31	2	0	3	1	4	6	2	1	0	0	0	10

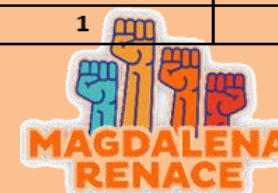
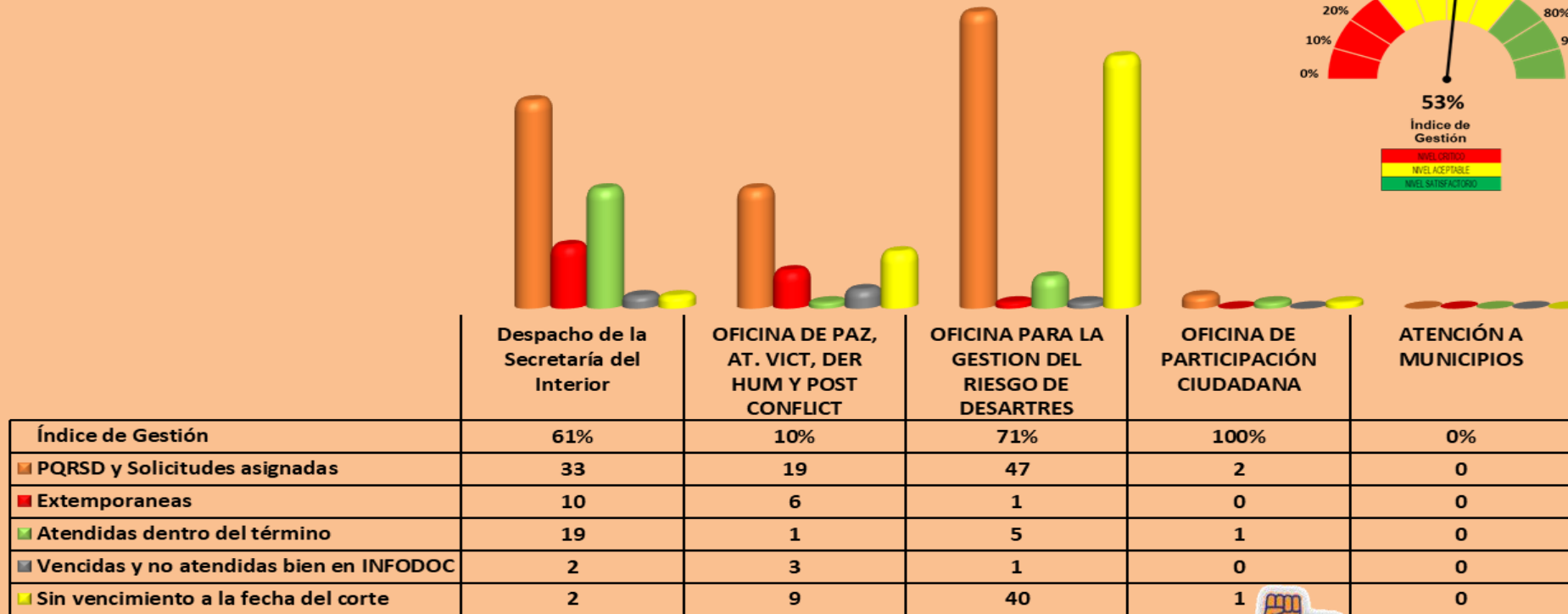
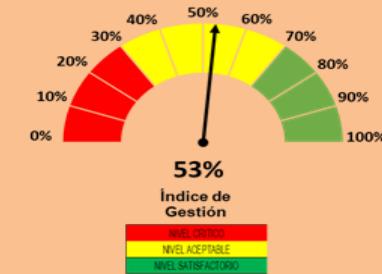


MAGDALENA
La fuerza del cambio

7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

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

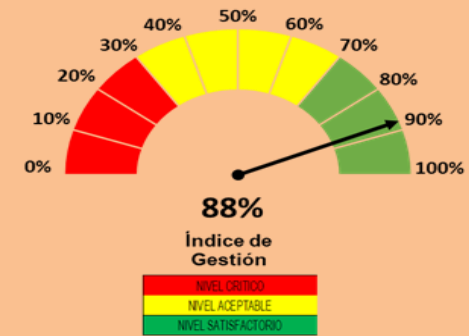
1er Trimestre
2021



MAGDALENA
La fuerza del cambio

7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

SECRETARÍA GENERAL Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)
1er Trimestre
2021



	Despacho SG	Gestión documental	Archivo histórico	Mant y recursos físicos	Talento Humano	Nominas	Bienestar, Capacit y SSST	Historias Laborales
Índice de Gestión	60%	99%	100%	100%	64%	16%	0%	92%
PQRSD y Solicitudes Asignadas	18	121	2	3	104	52	1	1.182
Extemporaneas	2	1	0	0	32	0	0	60
Atendidas dentro del término	6	108	1	3	57	5	0	788
Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	2	0	0	0	0	27	1	5
Sin vencimiento a la fecha del corte	8	12	1	0	15	20	0	329

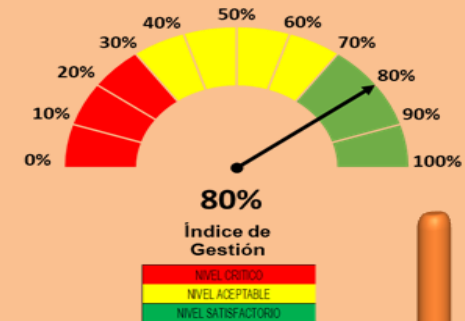


MAGDALENA
La fuerza del cambio

7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

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

1er Trimestre
2021



	Despacho del Secretario/a	Contabilidad	Presupuesto	Gestión tributaria	Cobro Coactivo	Tesorería	Pensiones
Índice de Gestión	100%	2%	100%	86%	0%	100%	96%
■ PQRSD y Solicitudes asignadas	6	219	4	222	0	11	272
■ Extemporaneas	0	0	0	0	0	0	1
■ Atendidas dentro del término	3	1	2	142	0	6	211
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	0	62	0	24	0	0	7
■ Sin venimiento a la fecha del corte	3	156	2	56	0	5	53

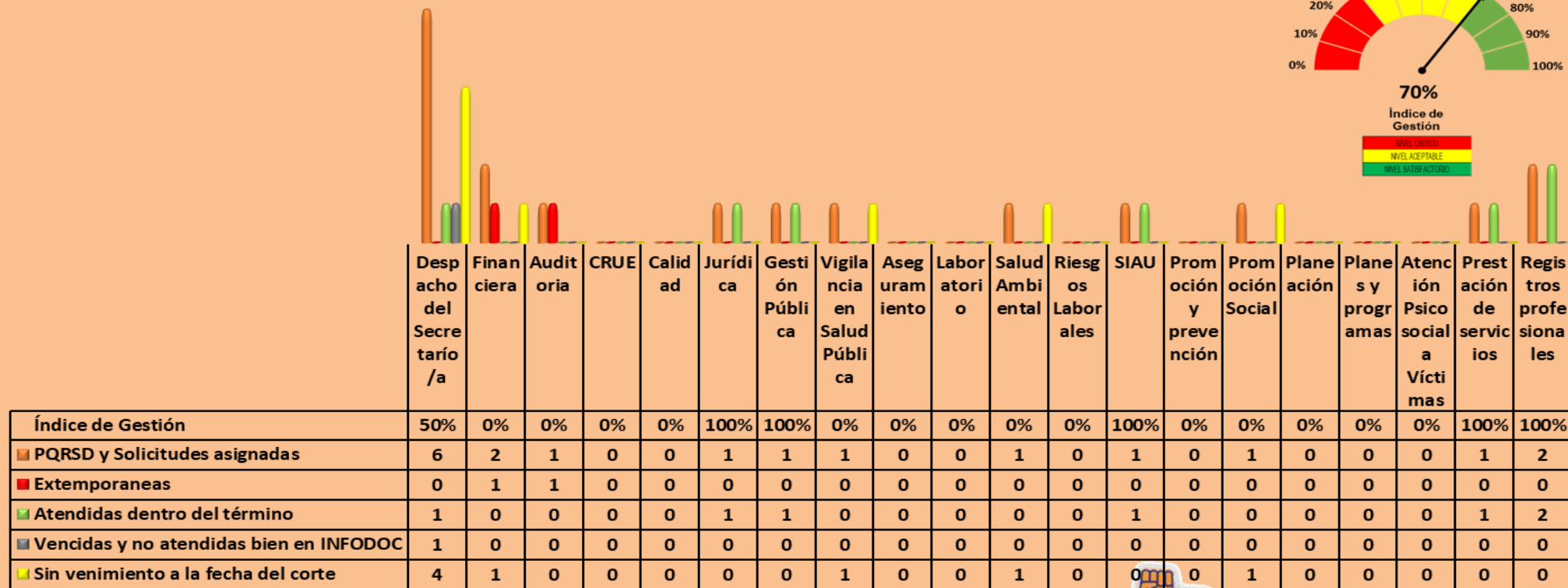
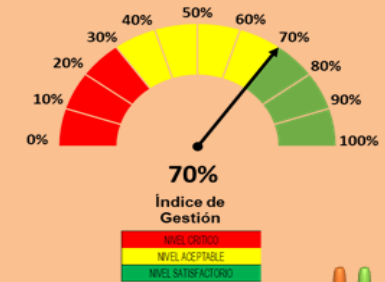


MAGDALENA
La fuerza del cambio

7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

SECRETARÍA DE SALUD Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)

1er Trimestre
2021

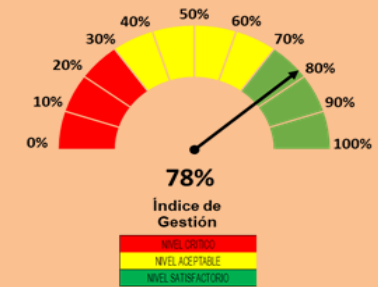


MAGDALENA
La fuerza del cambio

7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)

1er Trimestre
2021



	Despacho de la Secretaría de Educación	Administrativa y Financiera	Certificaciones	Nominas	Prestaciones	Talento humano	Planta	Presupuesto	Jurídica	Cobertura	Calidad Educativa	Inspección y Vigilancia	Atención al Ciudadano
Índice de Gestión	77%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	67%	0%	0%	100%	0%
PQRSD y Solicitudes asignadas	129	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	1	0
Extemporaneas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Atendidas dentro del término	10	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0
Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin vencimiento a la fecha del corte	116	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



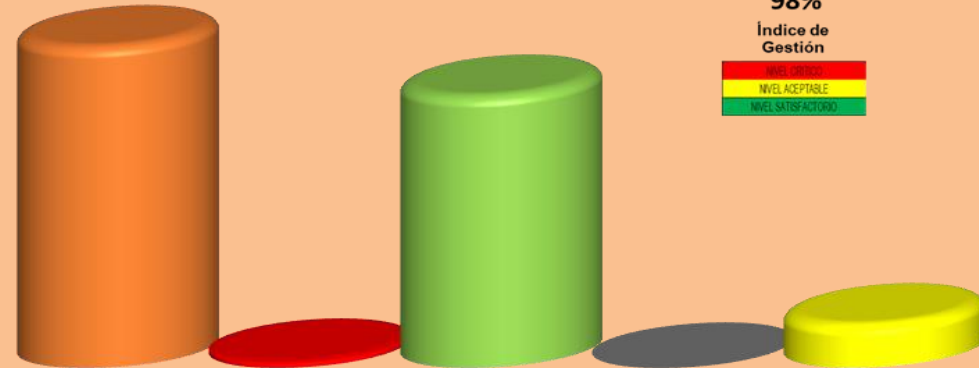
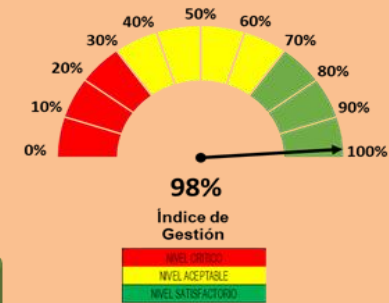
MAGDALENA
La fuerza del cambio

7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)

1er Trimestre

2021



	Despacho de Infraestructura/despacho
Índice de Gestión	98%
■ PQRSD Y Solicitudes asignadas	52
■ Extemporaneas	1
■ Atendidas dentro del término	44
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	0
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	7



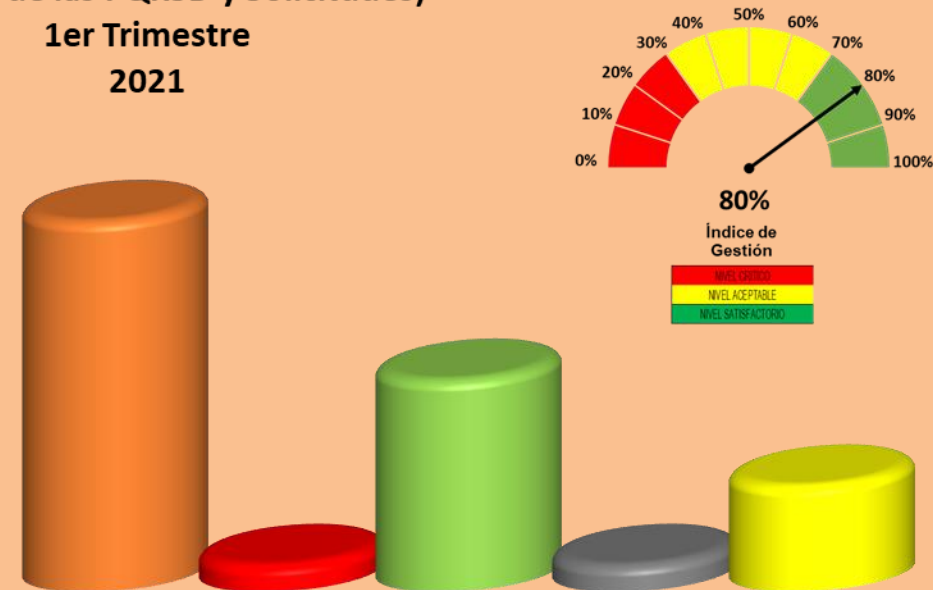
MAGDALENA
La fuerza del cambio

7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS



SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)

1er Trimestre
2021



	Agropecuaria, pesquera y empresarial
Índice de Gestión	80%
■ PQRSD y Solicitudes asignadas	14
■ Extemporaneas	1
■ Atendidas dentro de los términos	8
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	1
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	4

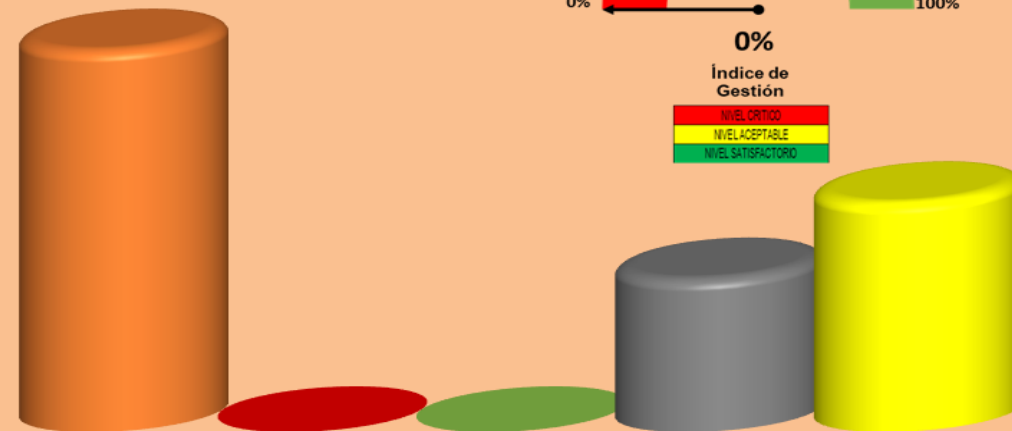
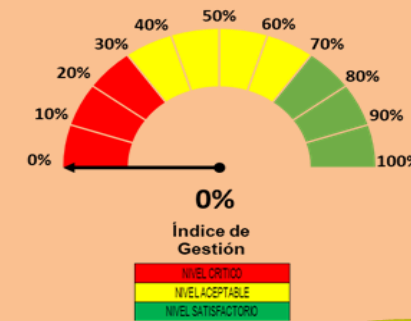


MAGDALENA
La fuerza del cambio

7. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS

SECRETARÍA DE LA MUJER
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)

1er Trimestre
2021



Índice de Gestión	Despacho
0%	0
■ PQRSD y Solicitudes asignadas	5
■ Extemporaneas	0
■ Atendidas dentro de los términos	0
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	2
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	3



MAGDALENA
La fuerza del cambio

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.
- Adicionar al INFODOC la generación de reportes y la selección por los usuarios del asunto de las PQRSD y Solicitudes por tipo; según el portafolio de servicios que ofrece el ente territorial, en aras de facilitar los análisis de los registros contenidos en su base de

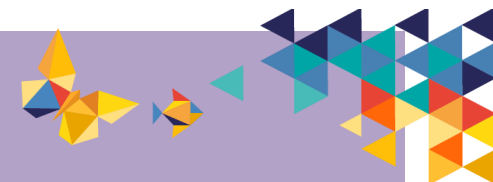
datos, para la toma de decisiones por parte del Direccionamiento Estratégico de la Gobernación del Magdalena.

- Radicar y asignar a través de la herramienta institucional de gestión documenta “INFODOC”, todas las PQRSD y Solicitudes recibidas a por medio del portal GOV.CO/TERRITORIAL de GOBIERNO DIGITAL a fin de poder activar su seguimiento y monitoreo con relación a la gestión oportuna por parte de las dependencias responsables.
- 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..



MAGDALENA
La fuerza del cambio

OPORTUNIDADES DE MEJORAS



- Posicionar más el uso del INFODOC, en la Secretaría de Educación, como herramienta institucional de la Administración Departamental, en lo que a recepción y atención de peticiones presentadas por los docentes, directivos docentes y administrativos se refiere.
- 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.

