

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA		Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	1 de 11
SEGUIMIENTO A LAS PQRSD				

INFORME PRIMERSEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2.011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	2 de 11
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. PERIODO
5. FUNDAMENTOS LEGALES
6. CANALES DE ATENCIÓN
7. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
8. INFORME DE SEGUIMIENTO
9. RECOMENDACIONES

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	3 de 11
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 “Nuevo estatuto anticorrupción”, en su artículo 76, en la Ley 1437 de 2011- Título 2 y en la Circular externa No. 001 de 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 2014, Decreto 0103 de 2015, se presenta el siguiente informe correspondiente al primer semestre de 2018, el cual muestra el comportamiento de la Peticiones, Quejas , Reclamos y Sugerencias , realizadas a la Gobernación del Departamento del Magdalena.

Es de suma importancia resaltar que la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias fue creada mediante Decreto No 374 de 6 de julio de 2012 y su trámite fue reglamentado mediante Resolución número 009 del 19 de enero de 2016. Desde ese momento se vienen desarrollando acciones para darla a conocer y lograr que la comunidad haga pleno uso de estas herramientas que da la Ley, para poder ejercer sus derechos y tener una participación más activa en la administración departamental, por medio de la oficina de atención al usuario, la cual está adscrita Al Área Funcional de Gestión Documental – Atención al Ciudadano S.A.C.

La información aquí plasmada proviene en primera instancia del registro realizado a todas estas PQRS en el sistema INFODOC y posteriormente en la confrontación con los funcionarios o contratistas encargados del manejo del proceso interno de las PQRS en la Administración Departamental. Este informe semestral que por ley debe presentar la Oficina de Control interno Departamental es producto del seguimiento a estos procesos, con el fin de garantizar el cumplimiento, la efectividad en las respuestas a tiempo y la calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, y reclamos que interponen los usuarios en las diferentes dependencias de la Gobernación del Magdalena.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	4 de 11
SEGUIMIENTO A LAS PQRSD				

OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), cuyo contenido regula lo siguiente: 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

Con el presente informe se analizara el estado de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, realizadas a la administración y el comportamiento de las respuestas dadas a solicitudes de cada uno de estas solicitudes.

PERIODO

Primer semestre del año 2018, comprendido entre enero 02 y junio 30.

FUNDAMENTOS LEGALES

Para el presente informe la Oficina de Control del Departamento del Magdalena da cumplimiento a lo estipulado en:

- Ley 1474 de 2011 Artículo 73 y 76 "Estatuto Anticorrupción"
- Ley 1437 de 2011- Título 2
- Circular externa No. 001de 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 2014, Ley de Transparencia
- Decreto 0103 de 2015

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA		Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	5 de 11
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

CANALES DE ATENCIÓN

La gobernación del Departamento del Magdalena tiene a su disposición los siguientes canales de atención para que la ciudadanía presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), así como también para sus trámites, servicios:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCIÓN
Presencial	Ventanilla única del sistema de gestión documental INFODOC	Carrera 1 # 16-15 Palacio Tayrona	8: 00 a 11:00 am y 2 pm a 4 pm. Lunes a viernes	En ella se reciben todas las PQRS que se realizan en la entidad de manera personalizada, en la cual a cada petición se le realiza un radicado, los cuales son trasladados a las diferentes dependencias entre 11 y 12 am y de 4 a 6 pm.
Telefónica	Línea fija	(5) 4346200	8: 00 a 12:00 m y 2 pm a 6 pm. Lunes a viernes	Brinda información solicitada por los usuarios o entidades que lo requieran.
Virtual	Página web	www.magdalena.gov.co atención al ciudadano - PQRS	Funciona las 24 horas.	Se reciben PQRS, las cuales se integran al sistema de gestión documental para ser distribuidos y contestados en los tiempos de ley.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias físico	Carrera 1 # 16-15 Palacio Tayrona, piso 1, entrada principal	8: 00 a 12:00 m y 2 pm a 6 pm. Lunes a viernes	Recibe sugerencias de los servidores, contratistas y público.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	6 de 11
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La información fue tomada con base al seguimiento realizado al sistema INFODOC con corte a junio 30.

ADMINISTRACIÓN CENTRAL

Para el primer semestre de 2018 se presentaron en la Gobernación del Departamento del Magdalena, un total de 17085 solicitudes respecto a las PQRS, de las cuales fueron 2244 derechos de petición, se gestionaron y dieron respuesta oportuna a 1337 y quedaron pendiente en estado no gestionado y /o en trámite 907. Se realizaron 213 peticiones, de las cuales se gestionaron 142 y quedaron pendiente en estado no gestionado y /o en trámite 71. De las peticiones se realizaron 14.532, de las cuales se gestionaron 10.058 y quedaron pendiente en estado no gestionado y /o en trámite 4474

QUEJAS ADMINISTRACIÓN CENTRAL

Se presentaron un total de 58 Quejas, de las cuales se gestionaron y dieron respuesta oportuna a 31 y quedaron pendiente en estado no gestionado y /o en trámite 27.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL

En esta dependencia se presentaron un total de 4080 PQRS, así:

Derechos de Petición: 835, de estos 662 fueron gestionados y 173 no fueron gestionados a la fecha, es de anotar que de estos la gran mayoría se encuentra en los términos legales para dar respuesta.

Solicitudes: 3156, de estas 2745 fueron gestionadas y 411 no gestionada a la fecha

Peticiones :89, de las cuales 79 fueron gestionadas y 10 no fueron gestionadas

Quejas: Durante el primer periodo no se presentaron quejas registradas en el sistema

Es de resaltar que de las PQRS hay un número significativo en trámite de respuesta.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	7 de 11
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL

Se presentaron un total de 1439 PQRS, así:

Derechos de Petición: 102, de estos 58 fueron gestionados y 44 no fueron gestionados a la fecha, es de anotar que de estos la gran mayoría se encuentra en los términos legales para dar respuesta.

Solicitudes: 1157, de estas 526 fueron gestionadas y 631 no gestionada a la fecha

Peticiones: 159, de las cuales 117 fueron gestionadas y 42 no fueron gestionadas

Quejas: Durante el primer periodo se presentaron 13 quejas registradas en el sistema, de las cuales se gestionaron 2 y no gestionadas 11

Es de resaltar que de las PQRS hay un número significativo en trámite de respuesta.

DESPACHO

Se presentaron un total de 3445 PQRS, así:

Derechos de Petición: 939, de estos 390 fueron gestionados y 549 no fueron gestionados a la fecha

Solicitudes: 2435, de estas 857 fueron gestionadas y 1578 no gestionada a la fecha

Peticiones: 32, de las cuales 10 fueron gestionadas y 22 no fueron gestionadas

Quejas: Durante el primer periodo se presentaron 40 quejas registradas en el sistema, de las cuales se gestionaron 24 y no gestionadas 16

Es de resaltar que de las PQRS hay un número significativo en trámite de respuesta, además, de estar pprs la gran mayoría se encuentra en los términos legales para dar respuesta y fueron direccionadas a diferentes dependencias por ser de su competencia.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	8 de 11
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

SECRETARIA DE HACIENDA

Se presentaron un total de 4701 PQRS, así:

Derechos de Petición: 183, de estos 132 fueron gestionados y 51 no fueron gestionados a la fecha

Solicitudes: 4504, de estas 3972 fueron gestionadas y 532 no gestionada a la fecha

Peticiones: 14, de las cuales 9 fueron gestionadas y 5 no fueron gestionadas

Quejas: Durante el primer periodo NO se presentaron quejas registradas en el sistema.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Se presentaron un total de 10 PQRS, así:

Derechos de Petición: 1, el cual fue gestionado.

Solicitudes: 7, de estas 5 fueron gestionadas y 2 no gestionada a la fecha

Quejas: Durante el primer periodo se presentaron 2 quejas registradas en el sistema y fueron gestionadas.

SECRETARIA DEL INTERIOR

Se presentaron un total de 63 PQRS, así:

Derechos de Petición: 6, de estos todos fueron gestionados

Solicitudes: 56, de estas 48 fueron gestionadas y 8 no gestionada a la fecha

Peticiones: 1, la cual fue gestionada.

Quejas: Durante el primer periodo NO se presentaron quejas registradas en el sistema.

SECRETARIA GENERAL

Se presentaron un total de 425 PQRS, así:

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	9 de 11
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

Derechos de Petición: 20, de estos 18 fueron gestionados y 2 no fueron gestionados a la fecha

Solicitudes: 397 de estas 326 fueron gestionadas y 71 no gestionada a la fecha

Peticiones: 4, todas fueron gestionada.

Quejas: Durante el primer periodo se presentaron 4 quejas registradas en el sistema, de ellas 3 fueron gestionadas y 1 no fue gestionada

OFICINA DE TALENTO HUMANO

Se presentaron un total de 2237 PQRS, así:

Derechos de Petición: 129, de estos 41 fueron gestionados y 88 no fueron gestionados a la fecha

Solicitudes: 2105 de estas 864 fueron gestionadas y 1241 no gestionada a la fecha

Peticiones: 3, 1 gestionada y 2 no fueron gestionada.

Quejas: Durante el primer periodo NO se presentaron quejas registradas en el sistema.

ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y COBRO COACTIVO

Se presentaron un total de 15 PQRS, así:

Derechos de Petición: 9, fueron gestionados

Solicitudes: 6 de estas 5 fueron gestionadas y 1 no gestionada a la fecha

INFORME DE SEGUIMIENTO

La Gobernación del Magdalena mediante Decreto No. 579 del 23 de noviembre de 2016 adoptó el Sistema de Gestión Documental INFODOC, herramienta tecnológica que se encuentra parametrizada conforme a las Tablas de Retención Documental con que cuenta la entidad, estas Tablas fueron aprobadas en el año 2012, el año 2016 fueron actualizadas y aprobada por el Comité Interno de Archivo mediante acta de reunión realizada el 21 de diciembre de 2016, mas sin embargo la entidad se encuentra en un rediseño institucional el cual mediante Decreto 0233 de 8 de junio de 2017 se crearon nuevas dependencias y se fusionaron algunas áreas, entre

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	10 de 11
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

ellas el área funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano –SAC, la cual en la actualidad le esta dando más funcionalidad, aplicabilidad y consolidación al proceso de recepción de las PQRS. Es de destacar que este proceso presenta avances significativos debido a que actualmente la Gobernación del Magdalena adelanta un proceso de modernización en gestión documental, a partir de la suscripción de un Plan de Mejoramiento en Archivo con el Archivo General de la Nación, ajustando la función archivística de la entidad a la normatividad vigente, asegurando el control de los documentos producidos por la Gobernación del Magdalena a través de la implementación del FUID (Formato Único de Inventario Documental), adoptando el Sistema de Gestión Documental, adelantando la intervención de 18 mil Historias Laborales e interviniendo las carpetas de los contratos de los años 2016 y 2017 que corresponden al archivo de gestión de la oficina de contratación. En esta intervención se están organizando las carpetas cronológicamente, con foliación, inventario, cambio de unidades de conservación y rotulación de carpetas y cajas, garantizando la clasificación e identificación de estos archivos, lo que lógicamente le ha permitido a nuestros usuarios o peticionarios obtener en los tiempos estipulados respuestas óptimas.

Con la creación de la dependencia en mención se cumplió con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 en cuanto a la existencia de por lo menos una dependencia en la entidad, encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formularon, mas sin embargo por las modificaciones realizadas por medio de este decreto, se hace necesario realizar un ajuste al manual de PQRS toda vez que el que actualmente existe en la entidad es el adoptado por decreto 822 del 30 de diciembre de 2011 el cual no se adapta a las nuevas condiciones.

Se designó el espacio físico para tal fin ubicado en el primer piso de la entidad, fue acondicionado para desarrollar estas labores, de igual forma se cuenta con la señalización y orientación para que los peticionarios la identifiquen.

En la entidad existe en lugar visible dos (2) buzón para este tipo de solicitudes, los cuales no son utilizados por los usuarios, para lo cual se recomienda ejercer por parte de la entidad acciones para su promoción y utilización.

En la actualidad no hay en la entidad una línea telefónica específica para recibir estas solicitudes, más sin embargo existe la línea fija institucional en la cual existe una persona encargada de la misma, y es quien direcciona todas las solicitudes que allí se realizan.

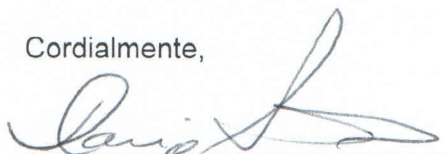
	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA		Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	9 de 9
SEGUIMIENTO A LAS PQRSD				

RECOMENDACIONES

Es necesario establecer claridad en el procedimiento en cuanto a la recepción y distribución de los documentos allegados a la administración departamental, para lo cual se recomienda actualizar el manual de PQRSD.

- ✓ Se recomienda establecer una línea de atención especial 018000 que permita recepcionar de manera telefónica y de carácter reservado las denuncias y peticiones de los usuarios
- ✓ Se recomienda mayor interacción y comunicación entre las áreas.
- ✓ Se recomienda a la nueva oficina de atención al usuario, en coordinación con la oficina de sistemas, actualizar, socializar y rediseñar un formato para las Peticiones, Quejas y Reclamos en la página Web de la Administración Departamental, ya que en la actualidad se pudo apreciar que el link dispuesto para este fin no está siendo actualizado, pero si utilizado por la comunidad, no evidenciándose campañas para que los usuarios hagan buen uso de este medio.
- ✓ Se sugiere que los secretarios, jefes de oficinas y demás miembros del nivel directivo sensibilicen y orienten a los funcionarios y contratistas responsables en su respectiva área, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones realizadas en la administración departamental. Se recomienda capacitación en el tema.
- ✓ Establecer o reforzar según el caso, mecanismos de control en las áreas y dependencias, donde se encuentren peticiones, quejas y reclamos para dar respuestas oportunas, pendientes por respuesta y/o respuestas por fuera de los términos de ley.

Cordialmente,


MARIO SANJUANELO DURAN
 Jefe Oficina de Control Interno

Realizó: Ariel Hernández
 Profesional Especializado OCI 