



Gobernación del Magdalena

31/07/2025 17:02 Folios: 1 Anexos: 1

Remite: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: Oficina de Tecnologías de la
Información

Asunto: Informe De Evaluación Semestral PQRS
(Enero a Junio del 2025)



I-2025-06224

INFORME SEMESTRAL EVALUACION Y SEGUIMIENTO A PQRS - ENERO A JUNIO 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA

SANTA MARTA D.T.C. e H., 31 De Junio Del 2025



PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias - PQRSD recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la administración Departamental, en el periodo comprendido entre el 1 de enero a 31 de junio de 2025, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno se implementó el uso del Sistema de Información Administrativo y Ciudadano – SIAC, el cual facilita el acceso a la información en condiciones seguras, con calidad y oportunidad.

OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. “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

Evaluar el procedimiento de atención al ciudadano y la gestión oportuna de las PQRSD, durante el periodo de enero a junio de 2025.

MARCO NORMATIVO

Este informe se elabora en cumplimiento de:

- **Ley 1474 de 2011**, Artículo 76
- **Ley 1755 de 2015**, Derecho fundamental de petición
- **Ley 1712 de 2014**, Transparencia y acceso a la información pública, y demás normas concordantes.





INTRODUCCIÓN

El Sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Solicitudes) es el mecanismo por medio del cual, los usuarios expresan su opinión, satisfacción e 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 lo que respecta a las PQRSD; la Gobernación del Departamento del Magdalena, a través de la Oficina de Control Interno, presenta el informe de evaluación semestral 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, y partes interesadas, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de junio de la vigencia en mención, que corresponde al primer semestre del año 2025, con el propósito de analizar e identificar la oportuna atención por parte de todas las dependencias de la Gobernación del Magdalena, al tenor de los términos de ley y en el mismo sentido, conocer la gestión y el índice de respuestas vigente en los tiempos.

Para tal efecto, en el presente informe se visualizan estadísticas, gráficas y tablas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la Gobernación del Magdalena durante el periodo en análisis, discriminadas por canal de recepción, tipología, gestión y estado.



INFORME SEMESTRAL CONSOLIDADO DE PQRSD

Enero a Junio 2025

Gobernación del Magdalena – Oficina de Control Interno

1. TOTAL GENERAL DE PQRSD RECIBIDAS (ENERO – JUNIO 2025)

Trimestre	Total PQRSD
Primer trimestre	4.288
Segundo trimestre	3.831
Total general	8.119

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano

2. CLASIFICACIÓN TIPOLOGICA CONSOLIDADA

Tipología	Total
Peticiones	7.086
Solicitudes	706
Reclamos	140
Quejas	92
Denuncias	19
Sugerencias	5
Felicitaciones	1

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano

Las peticiones representan el 87% del total de PQRSD radicadas en el semestre.



3. CANALES DE RADICACIÓN

Canal	Total	Porcentaje
Correo electrónico	3.560	44%
Documento físico	2.584	32%
Plataforma virtual	1.635	20%
Verbal	337	4%
Telefónico	3	0%

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano

4. ESTADO DE GESTIÓN DE LAS PQRSD

Estado	Total (1er Trim.)	Total (2do Trim.)	Total Semestre
Asignado	1.835	1.590	3.425
Respondido	1.707	1.423	3.130
Cerrado manualmente	366	326	692
Trasladado	355	485	840
Traslado por competencias	20	5	25
Devuelto/Pendiente	5	2	7

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano



5. TIEMPO DE RESPUESTA - INDICADOR DE OPORTUNIDAD

Según semáforo de SIAC:

Estado de respuesta	Total	Porcentaje
Atendidas a tiempo	4.099	50.5%
Por vencerse	680	8.3%
Vencidas	126	1.6%
Sin trazabilidad clara	3.214	39.6%

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano

Se identifica un reto importante: más de 39% de los radicados no tienen seguimiento trazable de cierre o gestión efectiva, así que se convocara a mesa de trabajo a secretaria general, oficina de archivo de la gobernación del magdalena, y Oficina de Tic.

6. RADICADOS POR MES

Mes	PQRSD recibidas
Enero	1.522
Febrero	1.444
Marzo	1.322
Abril	1.296
Mayo	1.442
Junio	1.093

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano



7. OBSERVACIONES RELEVANTES

- El **correo electrónico** es el canal más utilizado, aunque el **documento físico sigue siendo significativo**.
 - Se evidencian oportunidades de mejora en la **clasificación tipológica y subtipos**, y en el **registro correcto de estados y fechas de respuestas**.
-

8. RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. **Fortalecer el canal web** y facilitar seguimiento de PQRSD con número de radicado.
2. **Capacitar al personal** en el uso adecuado de la normativa (Leyes 1474, 1712, 1755).
3. **Reforzar la trazabilidad** en el SIAC, garantizando registro de fechas de radicación y respuesta.
4. **Mejorar el reporte técnico**, incluyendo métricas exigidas por el Índice de Transparencia (ITA-PGN).
5. **Asignar responsable por dependencia** para seguimiento y cumplimiento de términos.



CONCLUSIÓN

Durante el primer semestre de 2025 se recibieron un total de 8.119 PQRSD, siendo la mayoría derechos de petición. A pesar de que más del 50% fueron gestionadas a tiempo, se requiere seguir mejora sustancialmente en el seguimiento, clasificación y gestión oportuna, por parte de los encargados de realizar el seguimiento continuo, de cara al cumplimiento del principio de eficiencia administrativa, transparencia y atención al ciudadano, es de resaltar que para fortalecer el proceso interno se implementó el uso del Sistema de Información Administrativo y Ciudadano – SIAC, el cual facilita el acceso a la información en condiciones seguras, con calidad y oportunidad.

Jader Alfonso Martínez López

Jefe de Control Interno

Gobernación Del Magdalena

Elaborado por: Jasther de Jesús Vargas Regalado

Revisó: Gissella Moran Sisa