



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES – TERCER TRIMESTRE (JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE) 2025

BIBIANA RAMOS SOCHA
Secretaría General

Santa Marta D.T.C.H., octubre de 2025

Proyecto: Edgar Correa - Secretaría General





Introducción

En la Gobernación del Departamento del Magdalena creemos firmemente en la importancia de escuchar a la ciudadanía. Por eso, el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Solicitudes (PQRSD) se ha convertido en una herramienta fundamental para fortalecer el diálogo con la comunidad, mejorar nuestros servicios y garantizar una gestión pública más transparente, participativa y cercana.

Gracias a este sistema, las personas pueden expresar sus inquietudes, propuestas, felicitaciones o denuncias, sabiendo que serán escuchadas, atendidas y gestionadas de manera oportuna. De esta manera, no solo se construye confianza entre la ciudadanía y la administración departamental, sino que también se identifican oportunidades para seguir mejorando.

En cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones vigentes, la Gobernación del Magdalena, a través de la Secretaría General, presenta el informe de gestión del Sistema PQRSD correspondiente al tercer trimestre de 2025, comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio. Este documento tiene como objetivo compartir con la ciudadanía, los entes de control y demás actores interesados, un análisis claro y detallado del comportamiento de las solicitudes recibidas, los tiempos de respuesta, el nivel de cumplimiento institucional y los avances logrados, así como los retos que aún persisten.

El PQRSD no solo nos permite atender de forma eficiente cada solicitud, sino que también se ha consolidado como una herramienta estratégica para evaluar nuestro desempeño, identificar tendencias y tomar decisiones que mejoren la calidad de los servicios que ofrecemos a las y los magdalenenses.

Durante este tercer trimestre, recibimos solicitudes por diversos canales —físicos y digitales— como el portal web, el correo electrónico, la ventanilla única, la atención telefónica y las solicitudes verbales. Este informe incluye un análisis detallado de esas solicitudes, organizadas por tipo, canal de recepción, dependencia encargada y estado actual de gestión.





Objetivo

El propósito de este informe es compartir un análisis claro y detallado sobre cómo se ha gestionado la atención de las PQRSD, resaltando tanto los logros obtenidos como aquellos aspectos que aún pueden mejorar. Para ello, se presentan indicadores clave de desempeño que permiten evaluar el trabajo realizado durante el período analizado.

Alcance

Este informe abarca el análisis de la gestión de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) durante el tercer trimestre comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre de 2025. Se enfoca en la revisión de los procesos de atención, tiempos de respuesta, y cumplimiento de los indicadores clave de desempeño definidos por la Gobernación del Magdalena.

Asimismo, se identifican los principales logros alcanzados y las oportunidades de mejora, con el fin de fortalecer la calidad del servicio y promover una gestión más eficiente y centrada en el ciudadano. El análisis incluye información cuantitativa y cualitativa, extraída de las bases de datos institucionales y otras fuentes relevantes, con un enfoque orientado a la toma de decisiones y al mejoramiento continuo.

Solicitudes Recibidas por el canal de atención

Para la Gobernación del Magdalena, la ciudadanía es el centro de nuestra labor. Cada solicitud que recibimos es una oportunidad para mejorar, acercarnos más a las comunidades y garantizar que nuestras acciones respondan a sus necesidades reales. Uno de nuestros principales compromisos es fomentar la participación activa de las personas como aliadas en la gestión pública, promoviendo una relación basada en la confianza, la transparencia y el respeto.

Con este propósito, y para asegurar que todas las personas, ciudadanos, grupos de valor y demás interesados, puedan expresar sus inquietudes, opiniones o propuestas, la Gobernación del Magdalena ha dispuesto diversos canales de atención, tanto físicos como virtuales. A través de ellos se pueden radicar Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y otras solicitudes, a través de estos canales

- **Portal web institucional (PQRSD):** <https://pqrsd.gobernaciondelmagdalena.gov.co/>
- **Correo electrónico:** contactenos@magdalena.gov.co
- **Líneas telefónicas:** (+57) (605) 4210239
- **Ventanilla única de correspondencia (atención presencial)**





Resultados del seguimiento a distribución de solicitudes por canal de atención

Durante el tercer trimestre de 2025, la Gobernación del Magdalena recibió un total de 3747 solicitudes ciudadanas a través de diferentes canales de atención dispuestos para garantizar el acceso, la participación y la comunicación efectiva con la ciudadanía. La variedad de estos canales busca responder a las distintas condiciones de conectividad, preferencias y necesidades de los usuarios en el territorio.

A continuación, se detalla la distribución de solicitudes por canal y su porcentaje de uso:

Distribución de solicitudes por canal de atención			
Puesto No.	Canales de Atención	Nº de Solicitudes	% de uso
1	Correo electrónico	1808 solicitudes	48.2%
2	Portal virtual	992 solicitudes	26.5%
3	Ventanilla Única	941 solicitudes Físicas	25.1%
4	Verbal	6 solicitudes	0.16%
5	Telefónico	0 solicitudes	0%
Nº total de Solicitudes 3er Trimestre		3747 solicitudes	99.8%

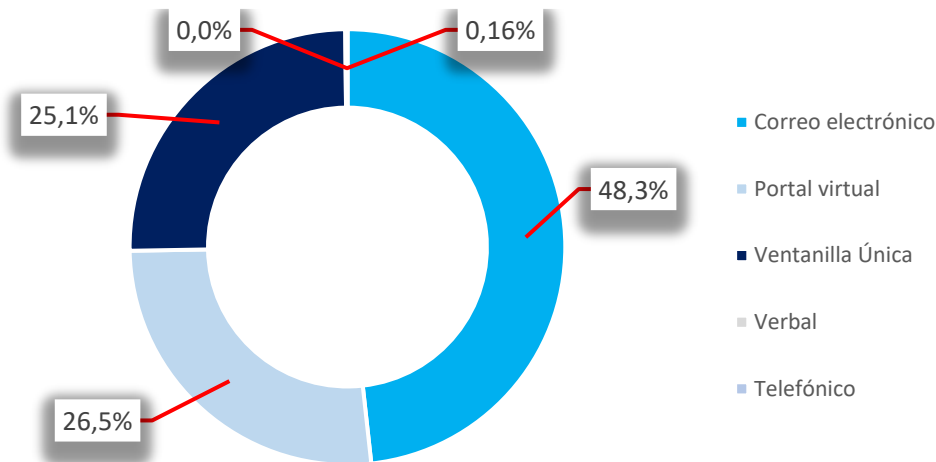
Análisis de resultados:

El canal más utilizado por la ciudadanía fue el correo electrónico, con un 48,2% del total de solicitudes (1.808), consolidándose como el medio preferido para la comunicación con la administración departamental. Le sigue el portal virtual, que registró un incremento en su uso con 992 solicitudes (26,5%), ascendiendo al segundo lugar respecto a trimestres anteriores.

En contraste, la ventanilla única descendió al tercer puesto con 941 solicitudes (25,1%), reflejando una disminución en la presencialidad y una tendencia creciente hacia los canales digitales por parte de la ciudadanía.

La atención verbal registró 6 solicitudes (0,16%), manteniéndose como un canal marginal, mientras que la atención telefónica no reportó solicitudes durante el periodo evaluado, lo que podría indicar baja accesibilidad, desuso o falta de promoción de este medio.

Grafica Análisis de resultados:



Estos resultados evidencian una transformación en los hábitos de interacción de la ciudadanía, con una marcada preferencia por los canales digitales, lo cual representa una oportunidad para seguir fortaleciendo la estrategia de atención virtual y mejorar la eficiencia en la gestión de solicitudes.

Variación mensual en las solicitudes

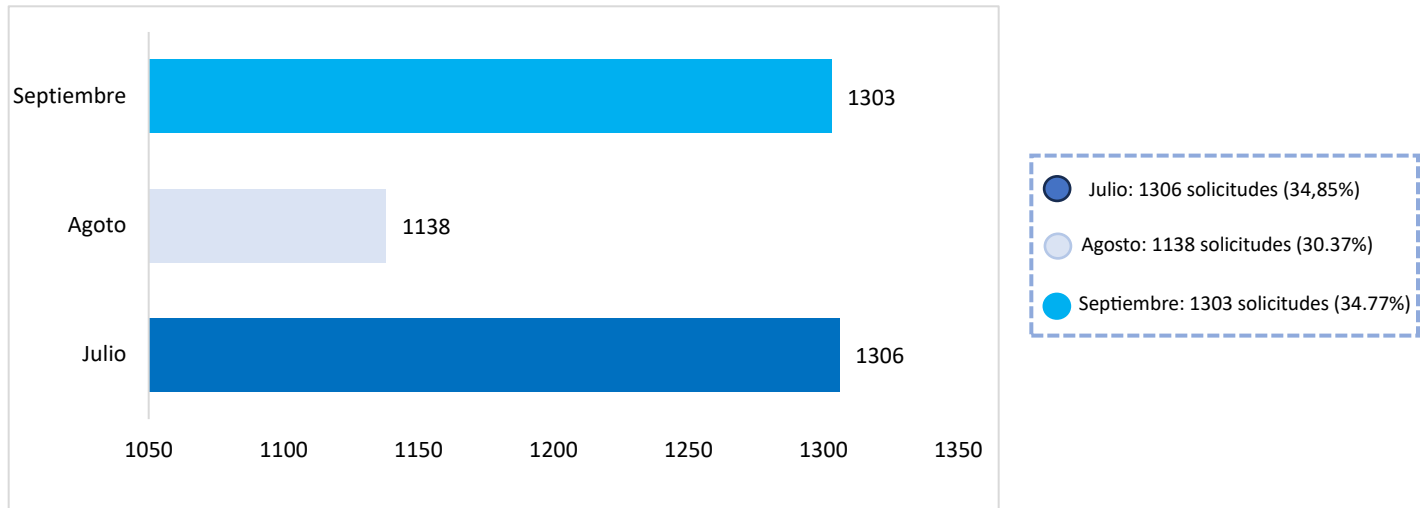
Durante el tercer trimestre de 2025, la Gobernación del Magdalena recibió un flujo constante de solicitudes ciudadanas, lo cual refleja el compromiso de la comunidad con la participación activa en los asuntos públicos. Esta interacción continua con la administración departamental demuestra una ciudadanía interesada, vigilante y dispuesta a ejercer sus derechos mediante los canales disponibles.

Sin embargo, como es natural en los procesos institucionales, el número de solicitudes registradas varió mes a mes. Estas fluctuaciones responden a diversos factores, como el calendario administrativo, los temas coyunturales que movilizan a la ciudadanía, y las dinámicas propias del contexto social y económico del departamento.

Durante el tercer trimestre de 2025, la Gobernación del Magdalena recibió un flujo constante de solicitudes ciudadanas, lo que evidencia un compromiso sostenido de la ciudadanía con los procesos de participación y control social. A lo largo de los meses de julio, agosto y septiembre, se presentó una variación dinámica en el comportamiento de estas solicitudes, marcada por distintos factores administrativos, sociales y estacionales que influyen directamente en la interacción de la comunidad con la administración pública.

Esta variación se observa claramente en la siguiente imagen:

Grafica de variación mensual en las solicitudes:



El mes de julio inició con un alto nivel de actividad, registrando 1.306 solicitudes, lo cual representa un momento clave en el año para la participación ciudadana. Esta cifra responde, en parte, a la reactivación de trámites y gestiones tras el cierre del primer semestre, así como al impulso de proyectos y procesos internos propios del segundo periodo administrativo.

En agosto, se evidenció una disminución en el número de solicitudes, alcanzando 1.138 registros, lo que equivale a una reducción del 12,8% en comparación con julio. Esta caída puede asociarse a una desaceleración en la gestión ciudadana debido a la concentración de esfuerzos institucionales en la ejecución de procesos ya iniciados, así como a una menor demanda por parte de los usuarios, posiblemente ligada a la temporada de vacaciones y receso escolar.

Sin embargo, en septiembre se observó un repunte importante, con 1.303 solicitudes registradas, muy cercano al nivel de julio. Este incremento del 14,5% respecto al mes anterior podría explicarse por la reactivación posterior al receso, el cierre de trámites iniciados previamente y una mayor movilización ciudadana de cara al último trimestre del año.

Más allá de las cifras, estas variaciones reflejan cómo la ciudadanía se conecta con el Estado de acuerdo con sus propios tiempos, intereses y necesidades. Esta lectura mensual permite no solo comprender mejor los patrones de comportamiento ciudadano, sino también anticipar momentos de alta demanda y orientar de manera más estratégica los recursos institucionales.

Lo esencial es que la Gobernación del Magdalena continúe fortaleciendo su capacidad de respuesta con criterios de eficiencia, cercanía y calidad, consolidando así una administración pública accesible, proactiva y en sintonía con las dinámicas de su gente.



Clasificación de solicitudes por tipo

Durante el tercer trimestre de 2025, la Gobernación del Magdalena recibió un total de 3.747 solicitudes ciudadanas, clasificadas de acuerdo con el tipo de requerimiento presentado. Esta clasificación no solo permite entender mejor las necesidades e intereses de la ciudadanía, sino que también orienta los esfuerzos institucionales hacia una atención más efectiva, focalizada y humana.

Distribución por tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Petición Individual	3002	80,1%
Solicitud de Información	296	7,9%
Reclamo	70	1,9%
Queja	75	2,0%
Consulta	50	1,3%
Peticiones entre autoridades	50	1,3%
Petición Colectiva	175	4,7%
Denuncia	16	0,4%
Petición de Documentos por parte de la Asamblea Departamental	1	0,0%
Petición de Informes por parte de la Asamblea Departamental	1	0,0%
Reclamo datos personales	5	0,1%
Consulta datos personales	5	0,1%
Sugerencia	1	0,0%
Total general	3747	100%

Análisis interpretativo de Clasificación de solicitudes por tipo

Durante el periodo analizado, se destaca que la gran mayoría de las solicitudes (80,1%) correspondieron a Peticiones Individuales, es decir, requerimientos relacionados con intereses particulares de ciudadanos frente a servicios, trámites, derechos o beneficios. Este dato evidencia que la ciudadanía sigue utilizando de forma masiva los canales institucionales como medio legítimo para hacer valer sus derechos y gestionar sus necesidades ante el Estado.

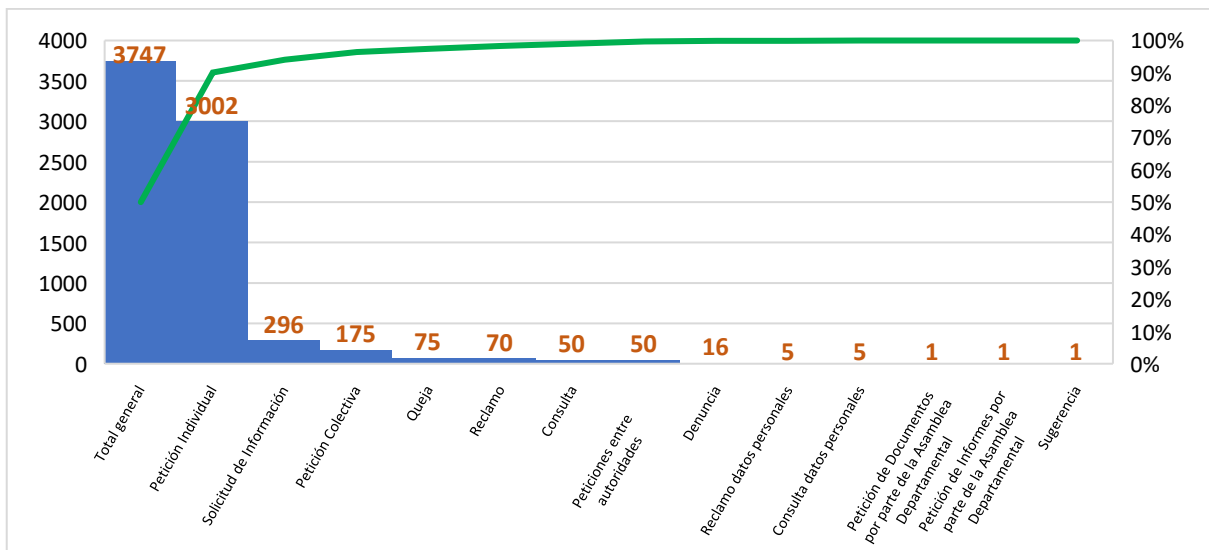
En segundo lugar, se encuentran las Solicitudes de Información (7,9%), una cifra significativa que indica un interés claro por acceder a datos, procesos o decisiones que afectan de forma directa o indirecta a diferentes sectores de la comunidad. Este comportamiento sugiere una ciudadanía vigilante y participativa, que valora la transparencia como pilar de la gestión pública.

Las Peticiones Colectivas (4,7%) ocupan el tercer lugar, lo cual refuerza la idea de una comunidad organizada que actúa de manera conjunta para presentar necesidades compartidas. Esta modalidad fortalece los mecanismos de participación ciudadana y el enfoque territorial. Por otra parte, las Quejas (2,0%) y los Reclamos (1,9%) representan un segmento menor en proporción, pero de gran valor institucional, ya que permiten identificar fallas en la prestación



de servicios y áreas susceptibles de mejora. Estos tipos de solicitudes son fundamentales para alimentar los procesos de control interno, supervisión y mejora continua.

Otras categorías, como Consultas (1,3%), Denuncias (0,4%), Sugerencias o comunicaciones formales entre entidades públicas, aunque menos frecuentes, son importantes en tanto diversifican los canales de expresión ciudadana y fortalecen el diálogo institucional.



Llama la atención la baja cantidad de solicitudes relacionadas con datos personales (consultas o reclamos), así como la casi poca participación de la Asamblea Departamental en el uso formal de estos canales (solo dos solicitudes), lo cual puede abrir la discusión sobre mecanismos más ágiles de articulación interinstitucional y de protección de datos.

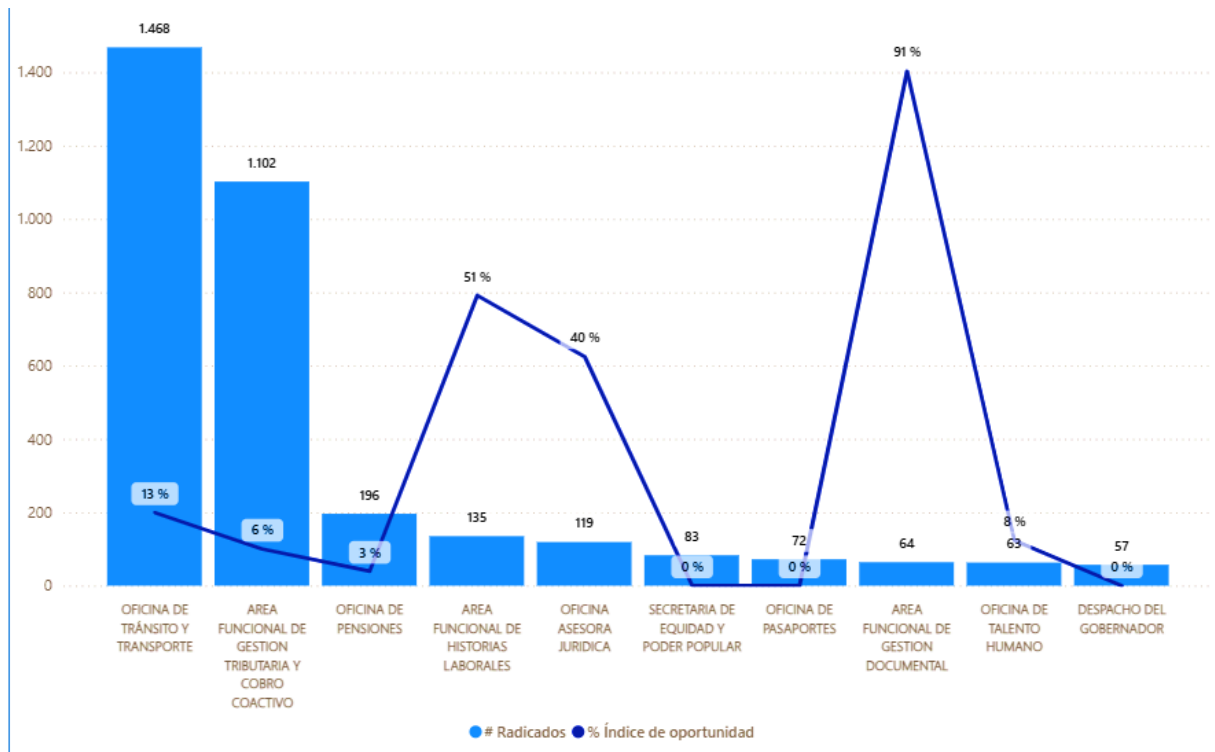
Más allá de los números, este balance revela una ciudadanía activa, que reconoce y utiliza los canales institucionales como medio para ejercer su derecho a la participación, la información y la exigencia de una gestión pública eficiente. La Gobernación del Magdalena, en este sentido, tiene el desafío y la oportunidad de seguir fortaleciendo sus canales de atención, garantizando no solo la recepción de las solicitudes, sino también su gestión oportuna, respuesta efectiva y seguimiento transparente.

Desempeño por Dependencia: Solicitudes Recibidas vs. Respuesta Oportuna

Durante el tercer trimestre del año, la Gobernación del Magdalena recibió un volumen considerable de solicitudes ciudadanas a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano (SIAC). Este gráfico nos permite entender, de manera clara, cuántas solicitudes



fueron gestionadas por cada dependencia y cuál fue su nivel de cumplimiento en cuanto a respuestas oportunas, es decir, aquellas emitidas dentro del tiempo legalmente establecido.



La gráfica presentada permite observar de forma comparativa el volumen de solicitudes ciudadanas radicadas en comparación al porcentaje de índice respuesta oportuna, entendida esta como la capacidad de dar trámite dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente. Este análisis es clave para identificar cuellos de botella, niveles de eficiencia y oportunidades de mejora en la gestión institucional.

La Oficina de Tránsito y Transporte es la dependencia que concentra el mayor número de requerimientos ciudadanos durante el trimestre 1468 solicitudes, lo cual evidencia un alto nivel de interacción con la ciudadanía, posiblemente relacionado con trámites como licencias, movilidad, multas, entre otros más. No obstante, su bajo porcentaje de respuestas dentro del tiempo reglamentario (13%) revela una sobrecarga operativa no correspondida con la capacidad de respuesta actual. Esto sugiere la necesidad de fortalecer el recurso humano, automatizar procesos y revisar procedimientos internos para evitar rezagos que afecten la percepción del servicio.

En el mismo escenario le sigue el Área de Gestión Tributaria y Cobro Coactivo, con 1102 solicitudes, esta área presenta un índice de oportunidad aún más bajo. La gestión de temas tributarios, como pagos, liquidaciones o cobros, exige altos estándares de eficiencia y transparencia. La baja capacidad de respuesta oportuna (6%) puede generar percepciones negativas respecto a la atención fiscal, así como retrasos en procesos que afectan tanto a



ciudadanos como a las finanzas departamentales. Es importante revisar el flujo de trámites, tiempos de resolución y establecer rutas de seguimiento más efectivas.

Otras dependencias como lo es la Oficina de Pensiones, se presentan con 196 solicitudes en comparación al índice de oportunidad que está en 3%, lo que se traduce en índices de tiempo de respuesta muy bajo. Esto puede deberse a trámites complejos, falta de digitalización de documentos o escasa disponibilidad de personal especializado. Esta Oficina debe revisar sus procesos internos con el debido acompañamiento técnico para mejorar la atención a esta población, usualmente compuesta por personas mayores o en condición de vulnerabilidad.

Luego encontramos a la Oficina de Talento Humano con 63 solicitudes en comparación a un 8% de índice de oportunidad. Esta oficina presenta una brecha significativa entre su capacidad operativa y su desempeño real. La demora en la atención podría impactar tanto la gestión interna como la moral del personal institucional. Es clave fortalecer los tiempos de respuesta y dar seguimiento oportuno a las solicitudes, muchas de las cuales podrían estar relacionadas con temas laborales.

De igual forma encontramos al Área Funcional de Historias Laborales con 135 Solicitudes recibidas y un Índice de oportunidad del 51% durante el trimestre. Esta dependencia logra atender oportunamente poco más de la mitad de las solicitudes recibidas, lo que representa un equilibrio aceptable entre carga y capacidad de respuesta. Aun así, hay margen para optimizar procesos, identificar cuellos de botella y avanzar hacia una mayor eficiencia en la atención.

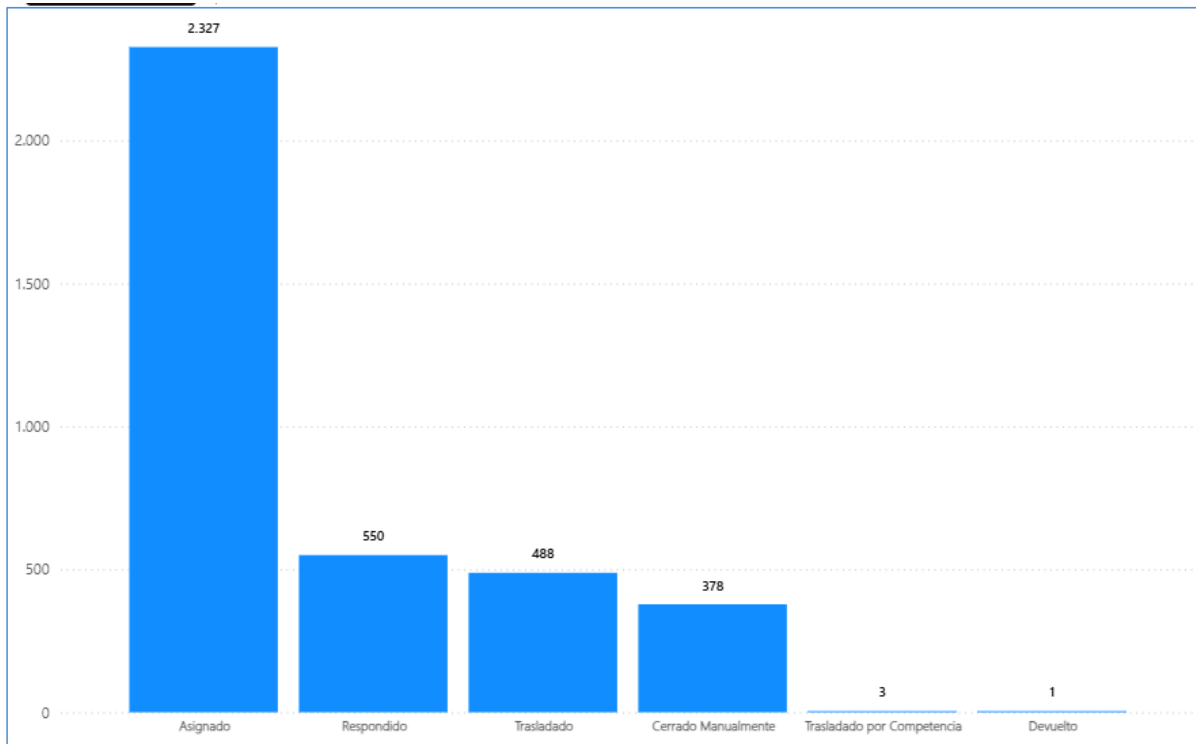
Pasamos a la Oficina Asesora Jurídica con 119 solicitudes recibidas y 40% de Índice de oportunidad, manteniéndose con un desempeño razonable, aunque todavía por debajo de los estándares ideales. El índice de respuesta oportuna sugiere que se están haciendo esfuerzos por mantener al día los requerimientos, aunque es necesario seguir fortaleciendo la trazabilidad de los casos y la coordinación con otras áreas, especialmente cuando se trata de conceptos legales o atención a tutelas, sentencias y otros tipos más.

Por otro lado, encontramos Dependencias con cumplimiento crítico del 0% de respuestas oportunas, como lo son la Secretaría de Equidad y Poder Popular con 83 solicitudes, la Oficina de Pasaporte con 72 solicitudes y el Despacho del Gobernador con 57 solicitudes. Estas tres dependencias no registraron ninguna respuesta dentro de los tiempos establecidos durante el trimestre, lo que representa una alerta importante para la administración.

El análisis evidencia una situación desigual entre las dependencias: algunas han logrado niveles aceptables de respuesta oportuna, mientras que otras presentan rezagos críticos que deben ser intervenidos con prioridad. Mejorar los tiempos de atención no solo es una obligación legal, sino también una forma directa de fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión pública.

Radicados por estado de gestión

El gráfico presentado muestra la distribución de las PQRSD según su estado de trámite, lo cual permite identificar cómo se está gestionando la atención a los usuarios.

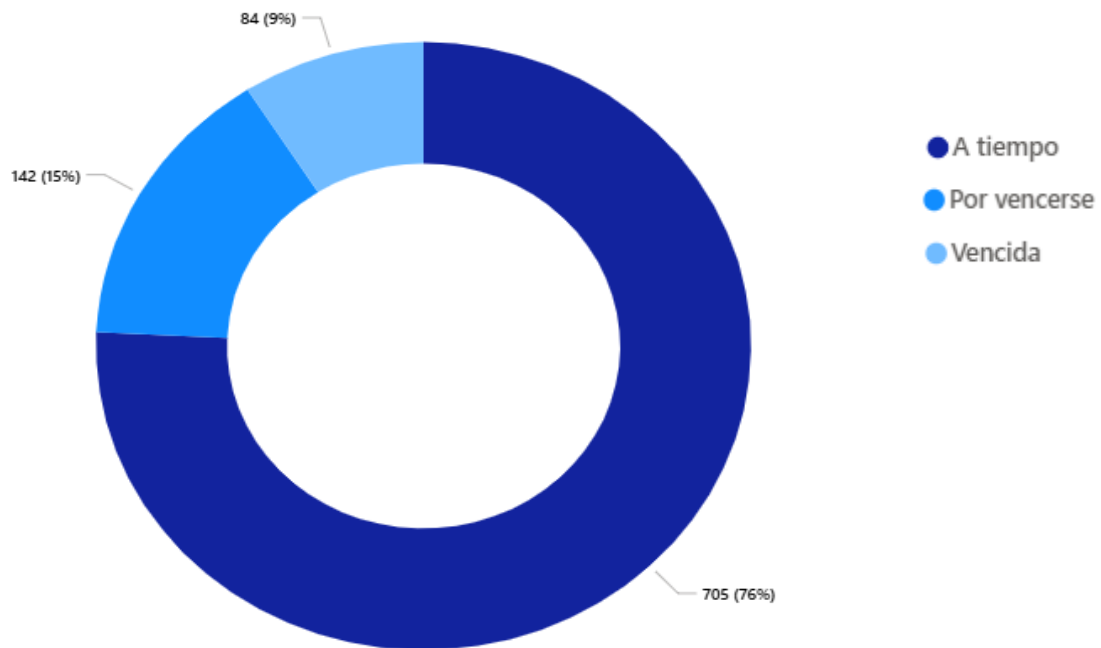


Este análisis permite observar una gestión predominantemente eficiente (76% atendidas a tiempo), pero también revela oportunidades claras de mejora. Reducir el 15% de solicitudes críticas y prevenir que el 9% en advertencia escale, debe ser una prioridad estratégica para mantener y mejorar la percepción ciudadana del servicio.

Estado de solicitudes Asignadas (2.327 casos), Este valor indica que estas solicitudes ya han sido dirigidas a un responsable, pero aún no han sido atendidas o cerradas. Por otra parte, observamos los casos de solicitudes Respondidas (550 casos), estas representan las solicitudes que ya han recibido respuesta por parte de la Gobernación. Aunque es un número considerable, al compararlo con los casos asignados es casi 4 veces menor al valor de las solicitudes asignadas, lo que evidencia un desfase entre lo que se asigna y lo que efectivamente se resuelve. Las solicitudes Trasladas" (488 casos), corresponden a solicitudes que han sido enviadas a otra dependencia o entidad competente. Esto podría implicar que muchas solicitudes inicialmente llegan al canal incorrecto, lo que retrasa su resolución. Es importante revisar los canales de entrada y la claridad de la información ofrecida a los ciudadanos para minimizar estos traslados. Cerrados Manualmente" (378 casos), corresponden a las solicitudes que han sido cerradas sin que se haya registrado una respuesta formal. Es necesario verificar que este

cierre cumpla con los protocolos establecidos y no se esté utilizando esta opción como forma de descargar carga operativa sin gestionar adecuadamente la solicitud del ciudadano. Traslado por Competencia" (3 casos) y "Devuelto" (1 caso). Aunque su volumen es bajo, estos casos no deben pasarse por alto. Podrían indicar problemas puntuales de direccionamiento o errores de tramitación. Monitorearlos puede ayudar a prevenir fallas futuras.

Solicitudes Respondidas por Semáforo



705 solicitudes respondidas a tiempo, que corresponden al 76% de las respuestas emitidas durante el trimestre evaluado. Esta categoría representa la mayoría de las solicitudes, indicando que el 76% se encuentran posiblemente en estado "normal" o "resueltas a tiempo". Esto es una señal muy positiva, ya que refleja una alta capacidad de respuesta y gestión efectiva por parte de las dependencias encargadas de tramitar las solicitudes.

142 solicitudes por vencerse, este segmento, aunque menor que el primero, aún representa una porción significativa. Es probable que incluya solicitudes que ya han superado los tiempos de respuesta o presentan algún tipo de demora importante. Este 15% debe analizarse en detalle para identificar cuellos de botella, falta de recursos o procesos que requieran mejoras urgentes.

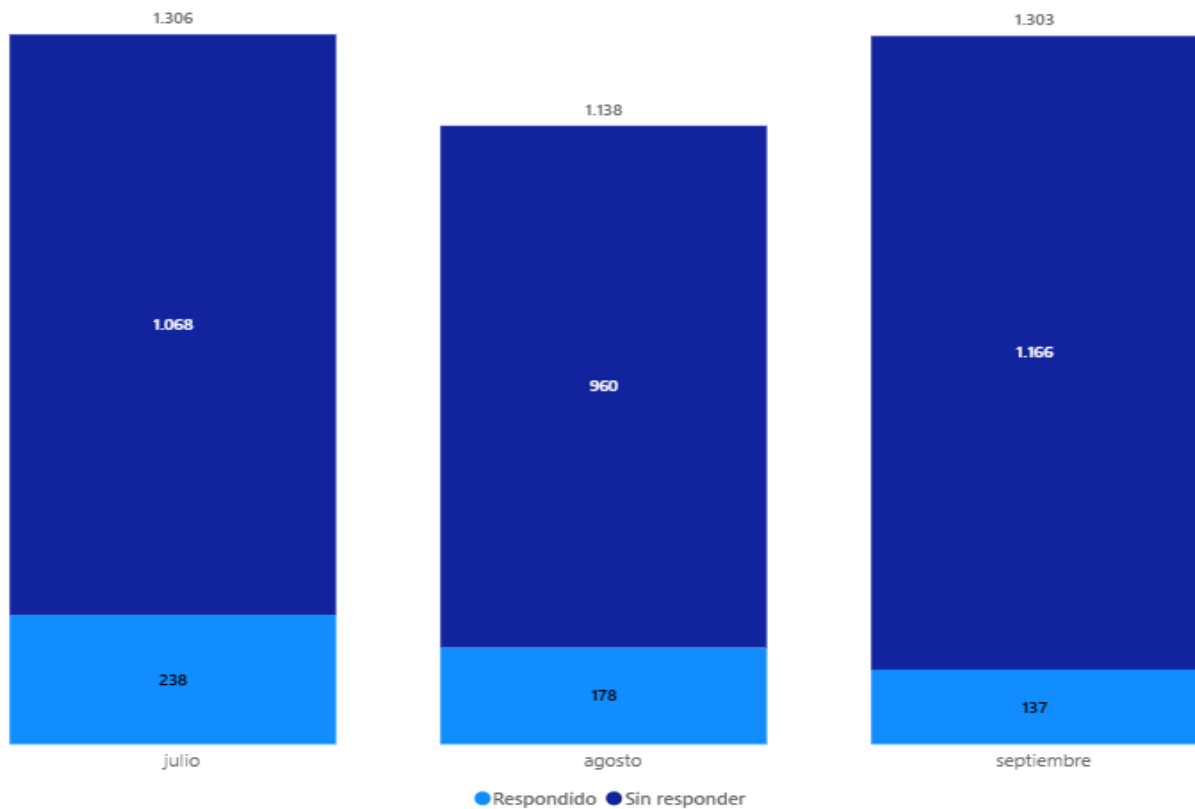
84 solicitudes vencidas, que corresponden al 9% de respuestas no emitidas pertenecientes al trimestre evaluado. Este porcentaje representa un punto de atención, Muchas de estas solicitudes podrían haber superado los plazos normativos o internos, lo cual afecta el cumplimiento legal y la confianza del ciudadano. Algunas solicitudes podrían involucrar



trámites que requieren la intervención de varias áreas o carecen de rutas claras de atención, lo que genera cuellos de botella. La acumulación puede deberse a una sobrecarga de trabajo, baja capacidad operativa o limitaciones en las herramientas de gestión.

Radicados por mes y estado de respuesta

El gráfico de barras muestra la evolución mensual de las solicitudes radicadas y su estado de atención (respondidas vs. sin responder) durante los meses de julio, agosto y septiembre. A través de este análisis se pueden identificar no solo los volúmenes de gestión, sino también tendencias de mejora en la capacidad de respuesta.



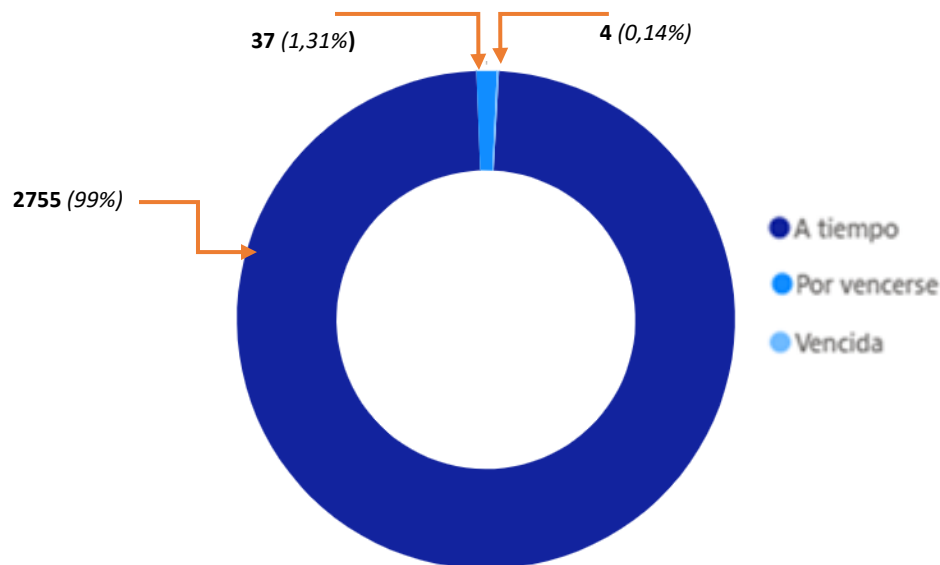
Julio fue el mes con mayor cantidad de solicitudes radicadas (1306), lo que podría estar relacionado con un aumento en la actividad institucional, cambios normativos o una mayor visibilidad del canal de atención. Sin embargo, también se evidencia un volumen importante de solicitudes pendientes (1068), lo que sugiere una posible sobrecarga operativa o retrasos temporales en la gestión. Para el mes de julio globalmente solo se respondieron 238 solicitudes,

Durante agosto se observa una disminución en el número total de radicados (1138). Esta menor presión operativa se refleja en la tasa de respuesta (178), reduciendo el número de solicitudes sin atender (960). Este mes marca una mejora en la eficiencia del proceso, aunque aún quedan casos sin gestionar.

En septiembre (1303 solicitudes), aunque se retorna a un volumen similar al de julio, la capacidad de respuesta fue de solo 137 solicitudes respondidas, y 1166 quedaron sin atender. Esto indica que, a pesar de la alta demanda, no se ha logrado optimizar la gestión y trámites para cerrar brechas en los tiempos de respuesta. Cada petición representa una necesidad o una voz que espera ser escuchada, y mejorar los tiempos y volúmenes de respuesta no solo cumple con la ley, sino que fortalece el vínculo entre el Estado y la ciudadanía.

Radicados abiertos por semáforo

El gráfico tipo anillo clasifica los radicados abiertos según su estado en el sistema de semáforo. Este método visual para clasificar el estado de las solicitudes ciudadanas (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS) según el tiempo de respuesta. Se utilizan colores para indicar si una solicitud está dentro del plazo legal (azul turquí), se acerca al vencimiento (azul claro) o ya ha excedido el tiempo establecido (azul celeste).



La gran mayoría de los radicados respondidos a tiempo (2.755 casos (99%)), se encuentran dentro del tiempo establecido para respuesta. Este resultado refleja una gestión altamente eficiente y proactiva. El 99% de los casos actuales están siendo gestionados dentro de los plazos, lo cual es indicador de compromiso, organización y buen uso de los recursos.

Radicados por vencerse (37 casos (1.31%)), lo cual exige una acción inmediata y prioritaria para evitar que pasen al estado de "vencidas". La identificación temprana de estos casos es clave para mantener altos niveles de cumplimiento.

El número de solicitudes vencidas (4 casos (0.14%)) aunque es mínimo requiere una oportunidad clara de mejora. Estas 4 solicitudes indican que, en algunos casos, el seguimiento o la gestión no fue lo suficientemente ágil.



Recomendaciones y oportunidades de mejora

- Optimizar el correo electrónico y el portal virtual para mejorar el seguimiento automático y reducir la carga manual.
- Promover el uso del portal institucional a través de campañas de capacitación y comunicación accesible.
- Dar atención prioritaria a las solicitudes “por vencerse” para evitar que pasen a estado vencido.
- Implementar alertas internas o tableros de control para seguimiento en tiempo real.

La Gobernación del Magdalena ha mostrado avances importantes en materia de recepción y procesamiento de solicitudes ciudadanas. Estos resultados, aunque positivos, también reflejan áreas que pueden fortalecerse con acciones concretas y sostenidas. Asumir estos desafíos desde un enfoque preventivo, humano y orientado al servicio, permitirá consolidar una administración más eficiente, transparente y cercana a la ciudadanía.



BIBIANA RAMOS SOCHA
Secretaría General