



INFORME DE PQRSD – CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE- NOVIEMBRE-DICIEMBRE) 2025

BIBIANA RAMOS SOCHA
Secretaría General

Santa Marta D.T.C.H., enero de 2026

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.

Por tal motivo, 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 cuarto trimestre de 2025, comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre. 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 todos los ciudadanos.

Durante este cuarto 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 durante el cuarto trimestre de 2025, resaltando tanto los logros obtenidos como aquellos aspectos a mejorar. Para ello, se presentan indicadores clave de desempeño que permiten evaluar el trabajo realizado.

Alcance

Este informe abarca el análisis de la gestión de las PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) durante el cuarto trimestre comprendido entre los meses de octubre, noviembre y diciembre 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. Por tal motivo, la Gobernación del Magdalena ha dispuesto diversos canales de atención, tanto físicos como virtuales, A través de los cuales se puedan radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y otras solicitudes, tal como se describen a continuación:

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



Resultados del seguimiento a distribución de solicitudes por canal de atención

Durante el cuarto trimestre de 2025 (octubre, noviembre y diciembre), la Gobernación del Magdalena registró un total de 2.438 solicitudes a través de los diferentes canales de atención habilitados para la recepción de Peticiones, Quejas, Felicitaciones, Sugerencias y Denuncias (PQFSD). Estos canales tienen como propósito garantizar el acceso equitativo de la ciudadanía, promoviendo la participación y una comunicación efectiva con la administración departamental.

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	N° de Solicitudes	% de uso
1	Correo electrónico	1073 solicitudes	44.1%
2	Portal virtual	640 solicitudes	26.2%
3	Ventanilla Única	724 solicitudes Físicas	29.5%
4	Verbal	1 solicitudes	0.1%
5	Telefónico	1 solicitudes	0.1%
N° total de Solicitudes Radicadas 4to Trimestre		2438 solicitudes radicadas	100%

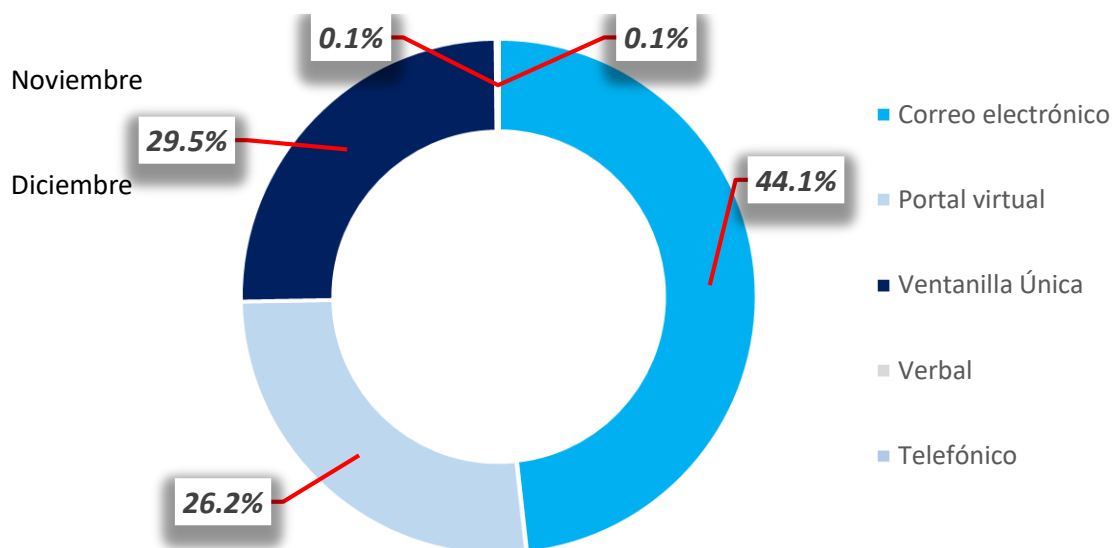
Análisis de resultados:

El análisis de la información evidencia una alta preferencia por los canales digitales, los cuales concentraron el 70,3 % del total de las solicitudes radicadas. En particular, el correo electrónico se posicionó como el canal más utilizado, con 1.073 solicitudes, equivalentes al 44,1 %, lo que refleja la confianza de la ciudadanía en este medio por su facilidad de uso, accesibilidad y disponibilidad permanente. De igual manera, el portal virtual registró 640 solicitudes, representando el 26,2 %, lo cual evidencia un avance en la apropiación de las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad para la gestión de trámites y requerimientos ciudadanos.

Por su parte, el canal presencial a través de la Ventanilla Única concentró 724 solicitudes, correspondientes al 29,5 %, lo que demuestra que un segmento significativo de la población continúa prefiriendo la atención física, posiblemente asociado a limitaciones de conectividad, brechas digitales o la necesidad de acompañamiento directo en el proceso de radicación.

En contraste, los canales verbal y telefónico presentaron una participación mínima, con una (1) solicitud cada uno, representando apenas el 0,1 % respectivamente. Este comportamiento sugiere un bajo uso de estos medios, lo cual puede estar relacionado con la preferencia por canales que permiten dejar constancia escrita del requerimiento o con la necesidad de fortalecer su difusión y accesibilidad.

Grafica Análisis de resultados:

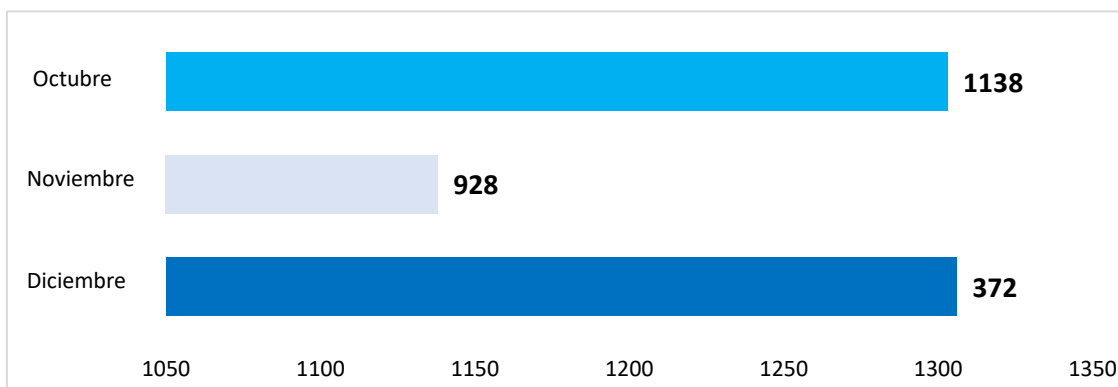


Los resultados analizados evidencian una tendencia creciente hacia la digitalización de la atención ciudadana, sin dejar de lado la relevancia del canal presencial.

Este comportamiento constituye un insumo clave para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de los canales más utilizados, la optimización de la experiencia del usuario y la implementación de estrategias que promuevan el uso equilibrado y eficiente de todos los medios de atención disponibles.

Variación mensual en las solicitudes

La siguiente gráfica de variación mensual, evidencia el comportamiento de las solicitudes recibidas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025, permitiendo identificar tendencias y fluctuaciones en la demanda de atención ciudadana a lo largo de este cuarto trimestre.





Durante el mes de octubre, se registró el mayor volumen de solicitudes, con un total de 1.138 radicaciones, lo que indica un alto nivel de interacción ciudadana con la Gobernación del Magdalena al inicio del trimestre. Este comportamiento puede asociarse al reinicio de trámites y requerimientos institucionales luego del tercer trimestre del año, así como a la gestión de procesos administrativos y sociales propios del cierre de vigencias.

En noviembre, se observa una disminución moderada en el número de solicitudes, alcanzando 928 registros, lo que representa una reducción frente al mes anterior. No obstante, este volumen continúa siendo significativo, reflejando una demanda constante de los servicios de atención y un flujo sostenido de PQFSD por parte de la ciudadanía.

Por su parte, en el mes de diciembre se presenta una reducción considerable, con 372 solicitudes, constituyéndose en el mes con menor número de radicaciones del trimestre. Este comportamiento resulta coherente con la dinámica institucional y ciudadana de fin de año, caracterizada por periodos vacacionales, menor actividad administrativa y reducción en la presentación de trámites y solicitudes formales.

En términos generales, la variación mensual muestra una tendencia decreciente a lo largo del trimestre, con una concentración significativa de solicitudes en los meses de octubre y noviembre, y una baja marcada en diciembre. Este análisis permite a la entidad anticipar cargas operativas, ajustar la asignación de recursos y fortalecer la planeación estratégica de la atención ciudadana en periodos de mayor demanda.:

Clasificación de solicitudes por tipo

Durante el cuarto trimestre de 2025 conformado por los meses de octubre, noviembre y diciembre, la Gobernación del Magdalena recibió un total de 2438 solicitudes, estas fueron radicadas y clasificadas de acuerdo con el tipo de requerimiento presentado, la cual nos permite entender las necesidades e intereses de la ciudadanía, orientándonos a enfocar nuestros esfuerzos institucionales hacia una atención más efectiva, focalizada y humana.

A continuación, presentamos la distribución por tipo de solicitudes y su porcentaje de uso:

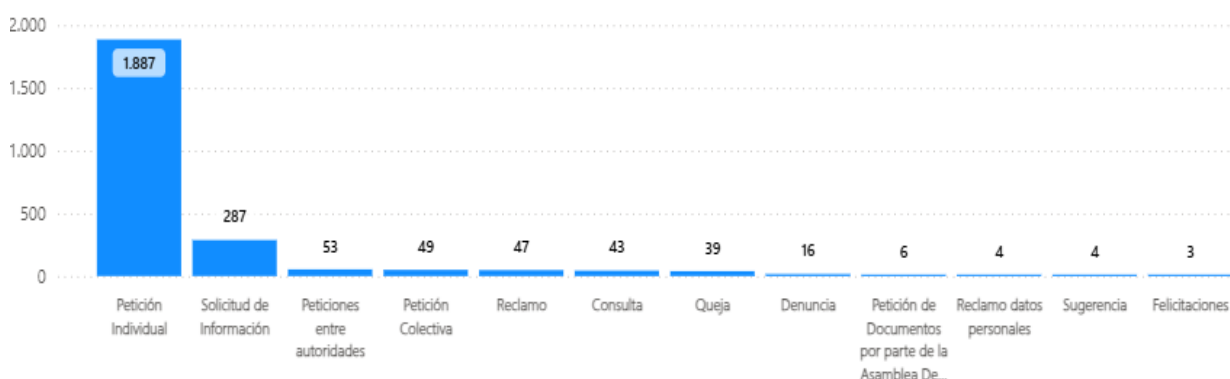
Distribución por tipo de Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total	%
Petición Individual	1887	77.5%
Solicitud de Información	287	11.7
Reclamo	47	1.92
Queja	39	1.59
Consulta	43	1.76
Peticiones entre autoridades	53	2.17
Petición Colectiva	49	2.03
Denuncia	16	0.65



Petición de Documentos por parte de la Asamblea Departamental	6	0.24
Reclamo datos personales	4	0.16
Felicitaciones	3	0.12
Sugerencia	4	0.16
Total general	2438	100%

Análisis interpretativo de Clasificación de solicitudes por tipo

Durante el último trimestre de 2025, la Gobernación del Magdalena gestionó 2.438 solicitudes ciudadanas, las cuales fueron clasificadas según la naturaleza del requerimiento. Esta clasificación permite identificar claramente las necesidades, expectativas y patrones de interacción entre la ciudadanía y la administración pública departamental.



En primer lugar, encontramos que la gran mayoría de los trámites que recibe la Gobernación son peticiones individuales con un total de 1.887 solicitudes lo que representa el 77.5% del total radicado, lo que indica que las personas buscan principalmente respuestas o soluciones que impactan directamente su situación personal o familiar. Esta cifra refleja la confianza de los ciudadanos en la institución para atender temas particulares, lo que nos sugiere que los servicios institucionales están siendo identificados como canales directos de gestión de problemas o requerimientos personales. Esta alta demanda, puede indicar una alta demanda de atención personalizada, lo que exige procesos eficientes de respuesta y acompañamiento.

Luego encontramos el segundo grupo más numeroso, el cual está conformado por quienes buscan a través de las solicitudes de Información acceso a información pública, lo que nos sugiere, una clara necesidad de mayor acceso, claridad o disponibilidad de información pública ya sea sobre programas, trámites, servicios o políticas públicas implementadas en el territorio. Esto se puede traducir como indicador, de que algunos procedimientos no están totalmente visibles o son complejos, lo que genera consultas formales de información.

Por otra parte, encontramos que las Peticiones entre autoridades representados por el (2.17%) y Petición Colectiva con el (2.03%), representadas cada una con 53 y 49 solicitudes respectivamente. En principio vemos como la interacción formal entre las instituciones vienen



en aumento, destacándose por el flujo institucional de la información. Así mismo, observamos como las Peticiones colectivas reflejan las diferentes solicitudes elevadas por diferentes grupos de ciudadanos que se caracterizan por compartir un interés común, problemáticas comunitarias o necesidades colectivas, como infraestructura, servicios públicos, etc.

Además, observamos como las Consultas (43 solicitudes), Quejas (39 solicitudes) y Reclamos (47 solicitudes) conjuntamente suman un total de (5.27%), lo que nos indica que estos tipos de solicitudes son indicadores de insatisfacción o dudas por parte de los ciudadanos sobre procesos, servicios o decisiones. Aunque no representan grandes volúmenes, son esenciales para medir la calidad del servicio, la eficacia de atención al ciudadano y posibles brechas en los procesos internos. Estos datos son estudiados por la Gobernación para fortalecer los canales de atención, capacitación del personal y revisión de los procedimientos que generan insatisfacción o confusión.

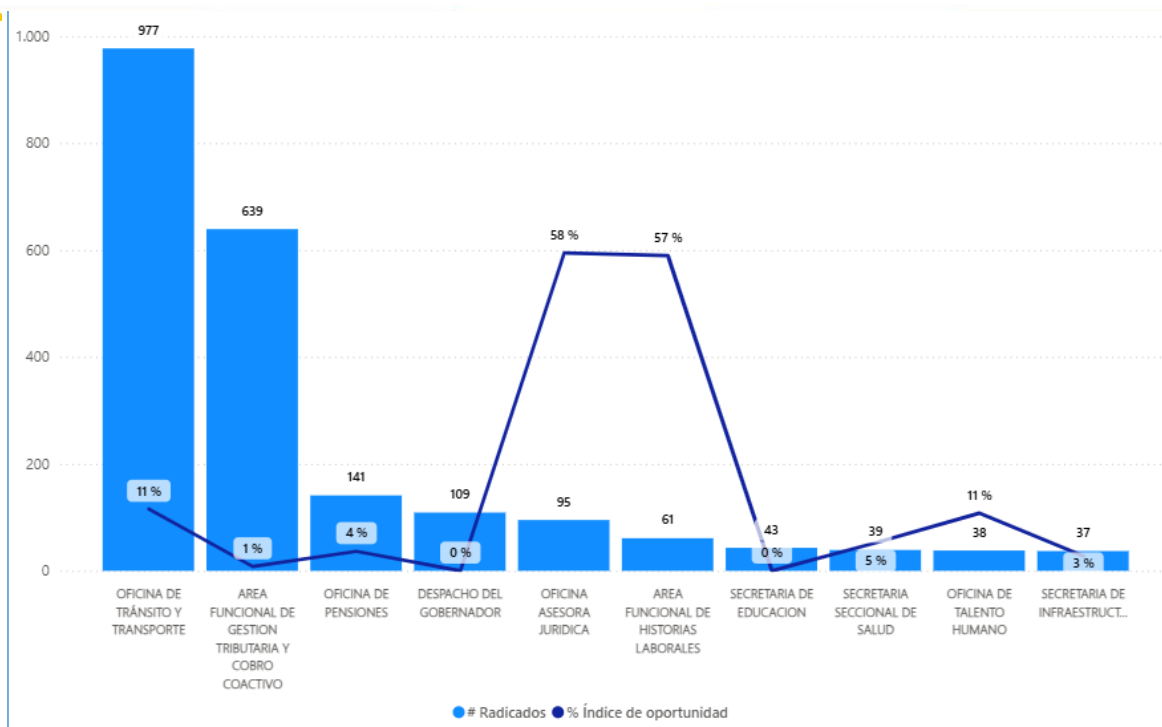
Así mismo, dentro del análisis realizado observamos como las solicitudes tipificadas como Denuncias (16 solicitudes) representadas con el (0.65%) y Otras Solicitudes con menor cantidad en las cuales encontramos (Petición de documentos por parte de la Asamblea Departamental (6 solicitudes), Reclamo datos personales (4 solicitudes), Sugerencia con (4 solicitudes), Denuncia (16 solicitudes) y Felicitaciones (3 solicitudes). La baja proporción de estas solicitudes referenciadas anteriormente se puede interpretar como un contexto social relativamente calmado o como un potencial de uso bajo de la vía formal para este tipo de solicitudes, aunque son pocas, son importantes porque representan feedback positivo y constructivo de la ciudadanía. Estos datos Pueden reflejar que la mayoría de los ciudadanos no emplea este tipo de mecanismos, lo cual puede deberse a desconocimiento, falta de necesidad o barreras de acceso.

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 cuarto trimestre del año, la Gobernación del Magdalena registró un volumen significativo de PQRSD a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano (SIAC), evidenciando diferencias marcadas en el desempeño de las dependencias tanto en la cantidad de solicitudes radicadas como en el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta





El gráfico de “Solicitudes Recibidas vs. Respuesta Oportuna” permite observar que la mayor carga de atención se concentró en la Oficina de Tránsito y Transporte, con 977 solicitudes radicadas, lo que representa el flujo más alto de requerimientos ciudadanos; no obstante, su índice de respuesta oportuna fue apenas del 11 %, lo que sugiere dificultades operativas asociadas al alto volumen de trámites y posibles limitaciones en la capacidad de gestión. Una situación aún más crítica se evidencia en el Área Funcional de Gestión Tributaria y Cobro Coactivo, que recibió 639 solicitudes y alcanzó solo un 1 % de oportunidad en las respuestas, reflejando un rezago significativo frente a las obligaciones legales de atención al ciudadano.

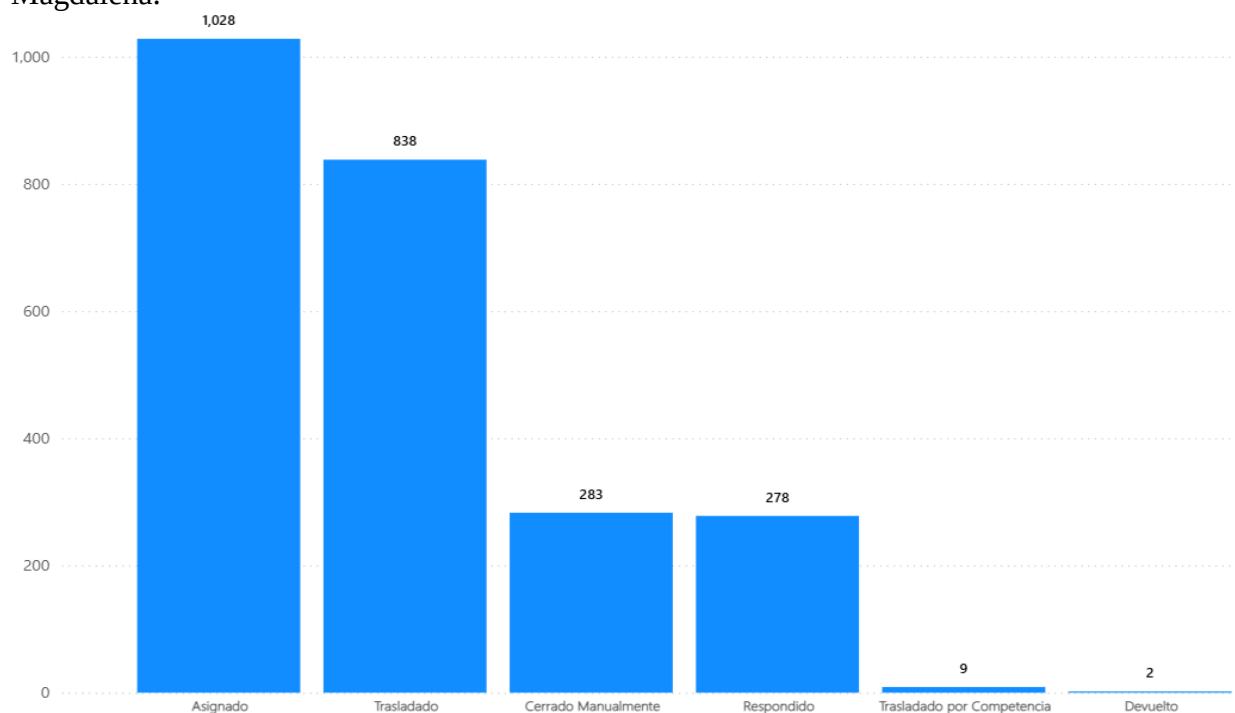
En contraste, algunas dependencias con un volumen medio de solicitudes muestran un desempeño notablemente superior en términos de oportunidad. La Oficina Asesora Jurídica, con 95 PQRSD radicadas, logró un índice de respuesta oportuna del 58 %, mientras que el Área Funcional de Historias Laborales, con 61 solicitudes, alcanzó un 57 %, lo que evidencia procesos más eficientes y un mejor control de los tiempos de respuesta. Estas cifras demuestran que, más allá del número de solicitudes, la organización interna y el seguimiento oportuno inciden de manera directa en la calidad del servicio prestado.

Por otro lado, dependencias como el Despacho del Gobernador y la Secretaría de Educación, a pesar de no registrar los mayores volúmenes de PQRSD (109 y 43 respectivamente), no presentan respuestas dentro de los tiempos establecidos, con un índice de oportunidad del 0 %, situación que representa un riesgo institucional tanto desde el punto de vista normativo como reputacional. De manera similar, la Secretaría Seccional de Salud, la Oficina de Talento Humano y la Secretaría de Infraestructura muestran niveles bajos de oportunidad, que oscilan entre el 3 % y el 11 %, lo que indica debilidades en los procesos de gestión y seguimiento, aun cuando el número de solicitudes es relativamente moderado.

En términos generales, el análisis evidencia que existe una relación directa entre la alta demanda ciudadana y la disminución en la oportunidad de las respuestas en varias dependencias, pero también deja claro que el volumen no es el único factor determinante del desempeño. Las diferencias observadas ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer la capacidad operativa, estandarizar procesos y adoptar buenas prácticas internas, tomando como referencia a aquellas dependencias que logran mejores resultados en oportunidad. De esta manera, la Gobernación del Magdalena podrá avanzar hacia una atención al ciudadano más eficiente, oportuna y alineada con los principios de transparencia y cumplimiento normativo.

Radicados por estado de gestión

El gráfico presentado evidencia la distribución de las PQRSD según su estado de gestión y permite analizar el nivel de avance en la atención a los usuarios por parte de la Gobernación del Magdalena.



Se observa que la mayor proporción de solicitudes se concentra en el estado “Asignado”, con 1.028 radicados, lo que indica que un volumen importante de PQRSD ya fue direccionado a las dependencias responsables, pero aún se encuentra pendiente de gestión efectiva o respuesta. Esta situación sugiere una acumulación significativa de trámites en etapa inicial, que podría impactar negativamente los tiempos de atención si no se fortalecen los mecanismos de seguimiento y priorización.



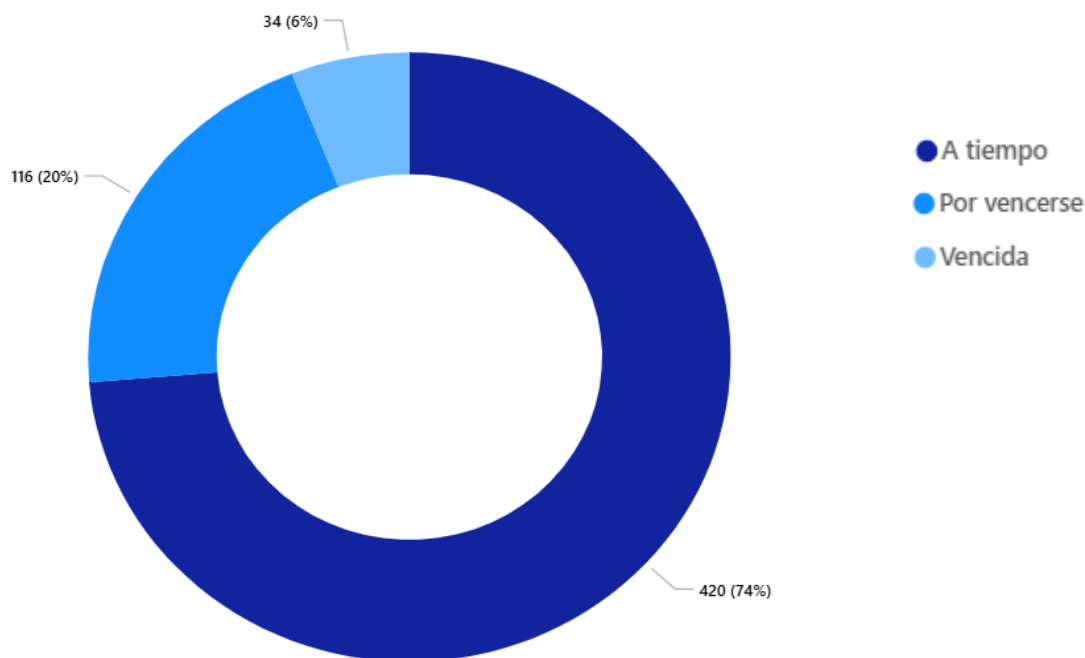
En segundo lugar, el estado *Trasladado* registra 838 radicados, lo que refleja un alto número de solicitudes que han requerido ser remitidas a otras dependencias o instancias para su trámite. Si bien este proceso hace parte del flujo normal de atención, el volumen observado puede evidenciar la necesidad de mejorar la correcta asignación inicial o de fortalecer la articulación entre las dependencias para evitar reprocesos y demoras en la gestión.

Por otra parte, los estados titulados o nombrados *Cerrado Manualmente* y *Respondido* presentan cifras similares, con 283 y 278 radicados respectivamente. Estos valores muestran que una parte relevante de las PQRSD ha culminado su ciclo de atención; sin embargo, la diferencia entre solicitudes respondidas y cerradas manualmente sugiere que no todas las finalizaciones corresponden necesariamente a respuestas formales al ciudadano, lo cual requiere especial atención para garantizar el cumplimiento de los lineamientos de calidad y trazabilidad en el sistema.

Finalmente, los estados *Trasladado por Competencia* y *Devuelto* registran cifras menores, con 9 y 2 radicados respectivamente, lo que indica que son situaciones excepcionales dentro del proceso de atención. En términos generales, el análisis permite concluir que, aunque existe un avance en la gestión de las PQRSD, aún persiste un alto volumen de solicitudes en estados intermedios, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta, optimizar los tiempos de trámite y reforzar el seguimiento a los radicados asignados, con el fin de mejorar la oportunidad y calidad en la atención a los ciudadanos.

Solicitudes Respondidas por Semáforo

El gráfico de Solicitudes Respondidas por Semáforo permite evaluar el comportamiento de la atención ciudadana en función del cumplimiento de los tiempos establecidos, clasificando las respuestas en *a tiempo*, *por vencerse* y *vencidas*. Es así, que de acuerdo con la información presentada en la imagen aportada a continuación, se observa que la mayoría de las solicitudes respondidas se concentran en el semáforo *a tiempo*, con 420 solicitudes, lo que equivale al 74% del total. Este resultado refleja un desempeño positivo en la gestión de las PQRSD, evidenciando que, en términos generales, las dependencias están dando respuesta dentro de los plazos legales y garantizando una atención oportuna a los ciudadanos, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



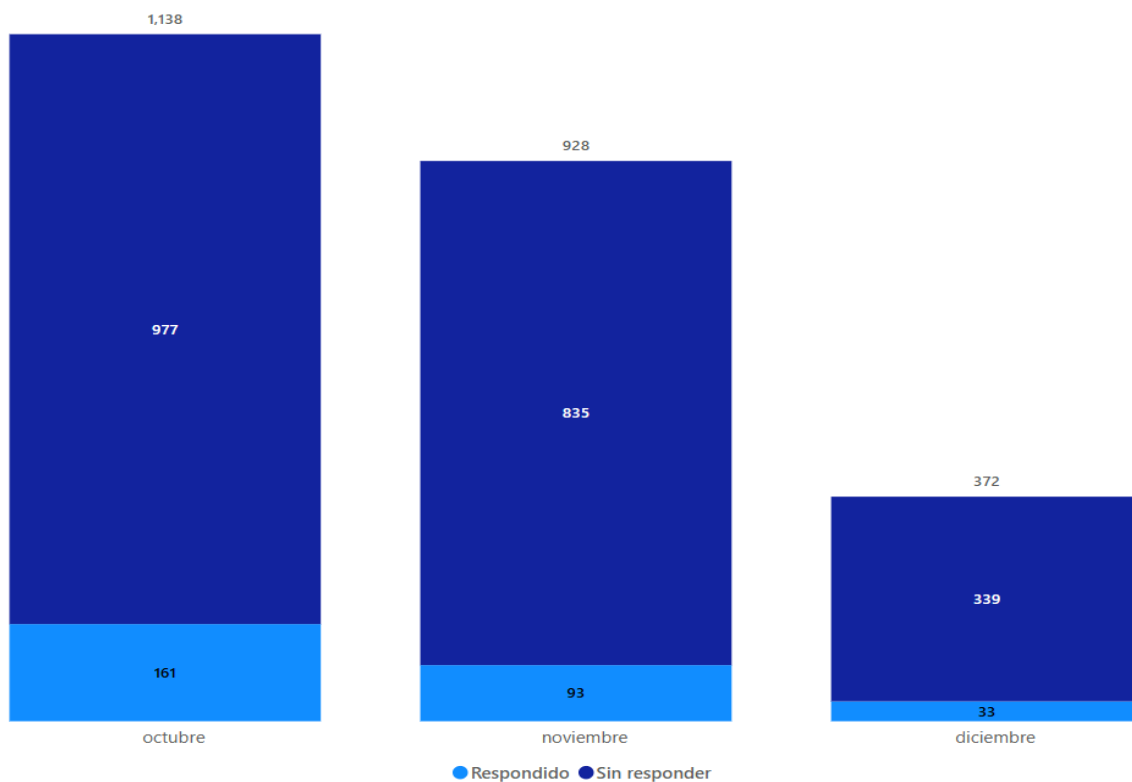
No obstante, el gráfico también muestra que, de 116 solicitudes, corresponden al 20%, las cuales se encuentran en estado *por vencerse*. Esta proporción, aunque menor frente a las respuestas a tiempo, representa un punto de alerta, ya que indica que una parte significativa de los trámites fue atendida muy cerca del límite legal. Esta situación sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y seguimiento preventivo, con el fin de evitar que estas solicitudes deriven en incumplimientos y afecten los indicadores de oportunidad en periodos posteriores.

Finalmente, se evidencia que 34 solicitudes, equivalentes al 6%, fueron respondidas en estado *vencido*, lo cual pone de manifiesto incumplimientos en los tiempos de respuesta establecidos. Si bien este porcentaje es relativamente bajo en comparación con el total, su existencia impacta de manera directa la percepción ciudadana y el cumplimiento normativo de la entidad, por lo que requiere acciones correctivas orientadas a identificar las causas del retraso y a mejorar la capacidad de respuesta de las dependencias responsables.

En conclusión, el análisis del semáforo de solicitudes respondidas evidencia un balance favorable en términos de oportunidad, con una mayoría de respuestas emitidas dentro del tiempo legal. Sin embargo, la presencia de solicitudes por vencerse y vencidas resalta la importancia de continuar fortaleciendo la gestión interna, priorizando la atención oportuna y promoviendo una cultura institucional enfocada en la prevención del incumplimiento y en la mejora continua del servicio al ciudadano.

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*) analizadas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre. A través de este análisis se pueden identificar no solo los volúmenes de gestión, sino también tendencias de mejora en la capacidad de respuesta, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



El gráfico evidencia que el mes de octubre concentró el mayor número de solicitudes radicadas, con un total de 1.138. Este comportamiento puede estar asociado a un incremento en la actividad institucional, posibles ajustes normativos o una mayor difusión y uso del canal de atención. No obstante, también se observa un volumen significativo de solicitudes pendientes (977), lo que podría reflejar una sobrecarga operativa o retrasos en los procesos de gestión. En términos generales, durante octubre solo se logró dar respuesta a 131 solicitudes, lo que pone de manifiesto una capacidad de atención limitada frente a la alta demanda registrada.

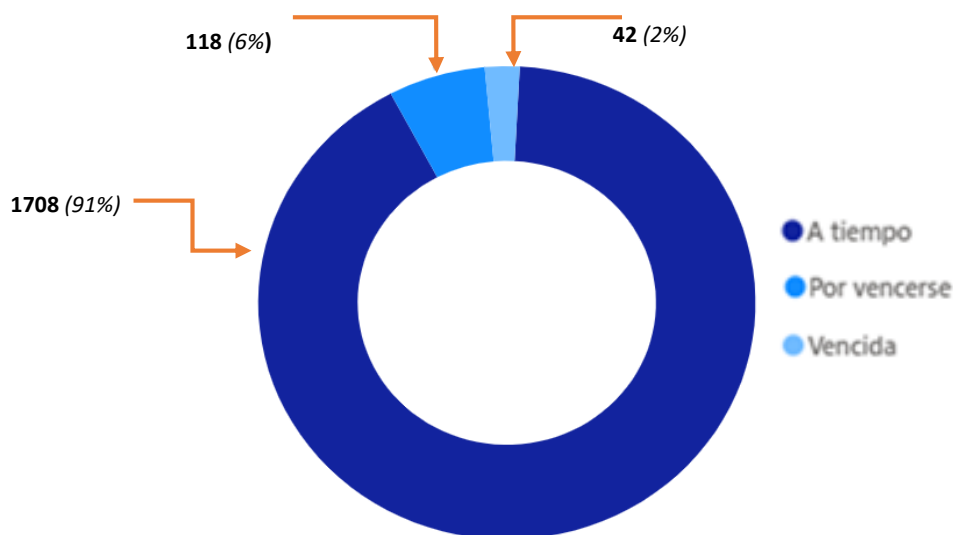
En el mes de noviembre se presentó una disminución en el total de solicitudes radicadas, alcanzando 928. Esta reducción en la demanda se tradujo en una menor presión operativa y se evidenció en el número de solicitudes atendidas, con un total de 93 respuestas emitidas. Como resultado, las solicitudes pendientes se redujeron a 835. Sin embargo, pese a la disminución en el volumen de entradas, el nivel de respuesta continúa siendo bajo, lo que evidencia oportunidades de mejora en la eficiencia del proceso de atención y en la gestión de los casos que permanecen abiertos en el aplicativo SIAC.

Durante diciembre, el número de solicitudes radicadas descendió de manera significativa a 372. Aun así, la capacidad de respuesta fue limitada, con solo 33 solicitudes atendidas y 339 casos que quedaron pendientes de gestión en el SIAC. Esta situación indica que, a pesar de la reducción en la demanda, persisten dificultades para optimizar los procesos internos y mejorar los tiempos de respuesta.

Es importante recordar que detrás de cada solicitud existe una necesidad concreta y una expectativa legítima de respuesta por parte de la ciudadanía. Estos datos nos indican la importancia de fortalecer la capacidad de atención, reducir los tiempos de gestión y cerrar las brechas existentes no solo permite dar cumplimiento a las obligaciones legales, sino que también contribuye a consolidar la confianza y el vínculo entre el Estado y las personas a quienes sirve.

Radicados abiertos por semáforo

El gráfico tipo anillo clasifica los radicados abiertos según su estado en el sistema de semáforo. Este método visual permite clasificar el estado de las solicitudes ciudadanas (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS) según el tiempo de respuesta determinadas en la normativa Colombiana. Para ello, es necesario utilizar colores que nos permiten identificar e 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), tal como se muestra en el siguiente gráfico:



La gran mayoría de los radicados respondidos *a tiempo* se muestran con un total de (1708) casos, representados en un (91%), lo cual indica que estos se encuentran dentro del tiempo establecido de respuesta. Este resultado refleja una gestión altamente eficiente y proactiva. El 91% de los casos actuales están siendo gestionados dentro de los plazos fijados, lo cual significa que este indicador demuestra el compromiso, organización y buen uso de los recursos administrados por la Gobernación del Magdalena.



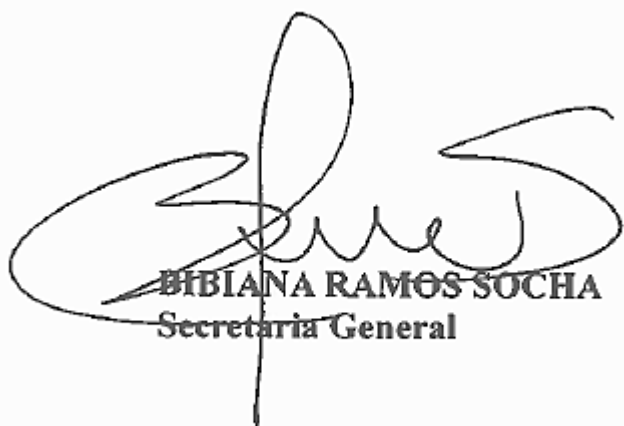
Por otro lado, encontramos los radicados *por vencerse*, con un total de 118 casos, lo que representa el (6%), lo cual exige acciones orientadas a evitar que pasen al estado de *vencidas*. La identificación temprana de estos casos es clave para mantener altos niveles de cumplimiento.

El número de solicitudes *vencidas*, se presentan con 42 casos, representados en un (2%), aunque es mínimo requiere una oportunidad clara de mejora. Estas 42 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
Secretaria General