



II INFORME SEMESTRAL EVALUACION Y SEGUIMIENTO A PQRSD

OFICINA DE CONTROL INTERNO GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA

SANTA MARTA D.T.C. e H., 1 De Julio a 31 Diciembre Del 2025





PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento y evaluación 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 Julio a 31 de Diciembre 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 julio a diciembre 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 1 de julio al 31 de diciembre del 2025 de la vigencia en mención, que corresponde al segundo 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

Julio a Diciembre 2025

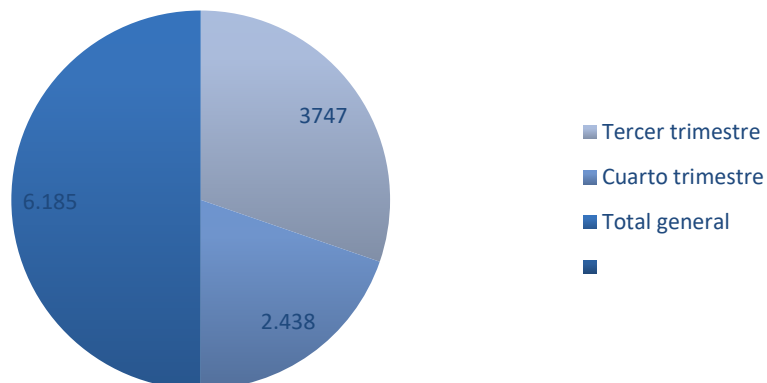
Gobernación del Magdalena – Oficina de Control Interno

TOTAL, GENERAL DE PQRSD RECIBIDAS (Julio a Diciembre 2025)

TRIMESTRE	TOTAL PQRSD
TERCER TRIMESTRE	3747
CUARTO TRIMESTRE	2.438
TOTAL GENERAL	6.185

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano

TOTAL PQRSD II SEMESTRE DEL 2025

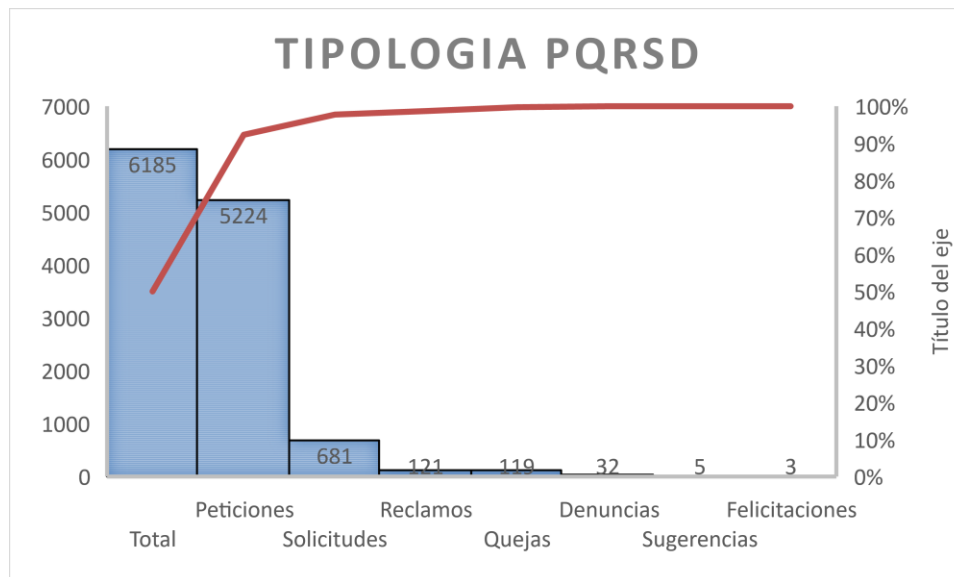




CLASIFICACIÓN TIPOLOGICA CONSOLIDADA

TIPOLOGÍA	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
PETICIONES	3229	1995	5224
SOLICITUDES	351	330	681
RECLAMOS	70	51	121
QUEJAS	80	39	119
DENUNCIAS	16	16	32
SUGERENCIAS	1	4	5
FELICITACIONES	0	3	3
	3747	2438	6185

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano

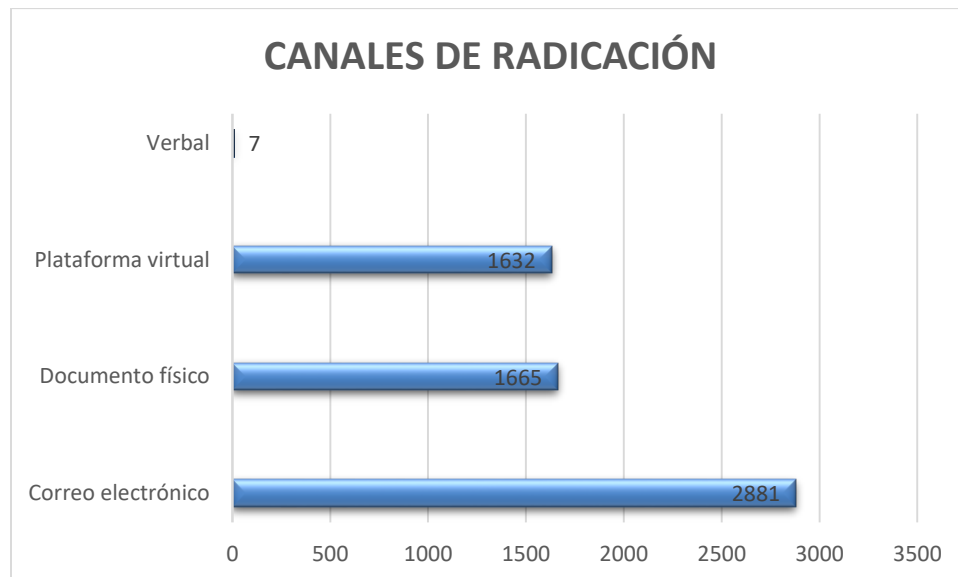




CANALES DE RADICACIÓN

CANAL	Tercer trimestre	Cuarto trimestre	Total
CORREO ELECTRÓNICO	1808	1073	2881
DOCUMENTO FÍSICO	941	724	1665
PLATAFORMA VIRTUAL	992	640	1632
VERBAL	6	1	7

FUENTE: SIAC - SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVO Y CIUDADANO

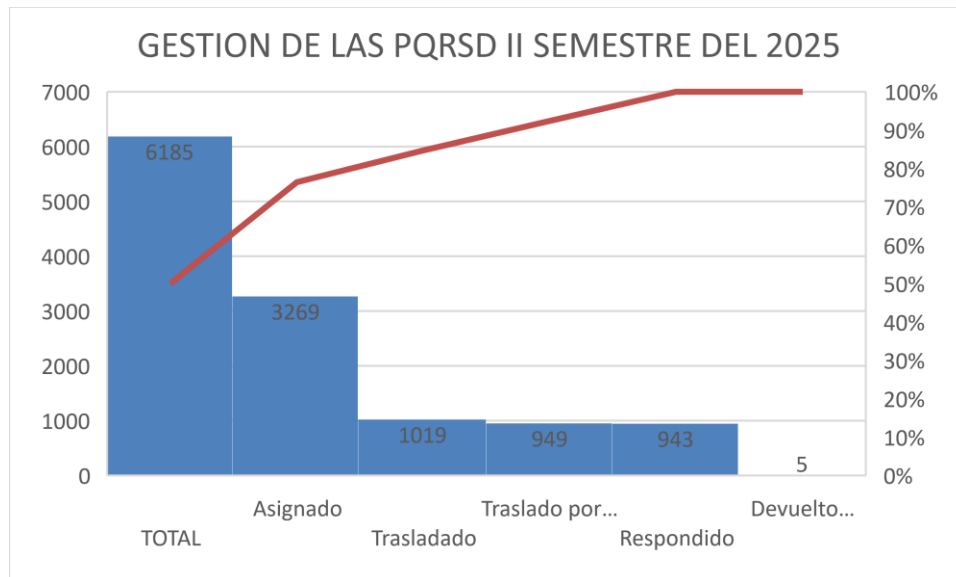




ESTADO DE GESTIÓN DE LAS PQRS

ESTADO	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL SEMESTRE
ASIGNADO	2263	1006	3269
RESPONDIDO	655	288	943
TRASLADADO	242	777	1019
TRASLADO POR COMPETENCIAS	585	364	949
DEVUELTO/PENDIENTE	2	3	5
	829	1144	6185

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano

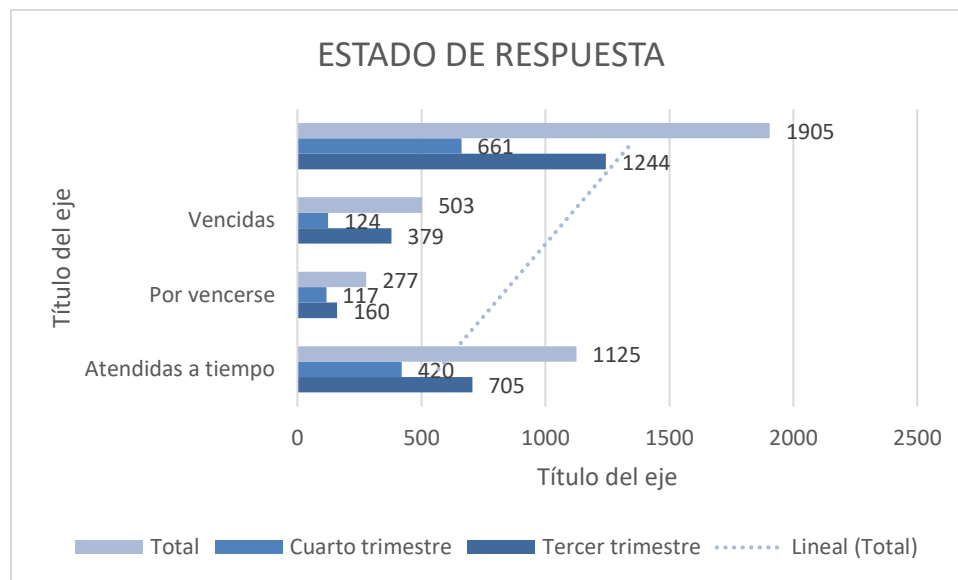




TIEMPO DE RESPUESTA - INDICADOR DE OPORTUNIDAD

ESTADO DE RESPUESTA	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
ATENDIDAS A TIEMPO	705	420	1125
POR VENCERSE	160	117	277
VENCIDAS	379	124	503
	1244	661	1905

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano



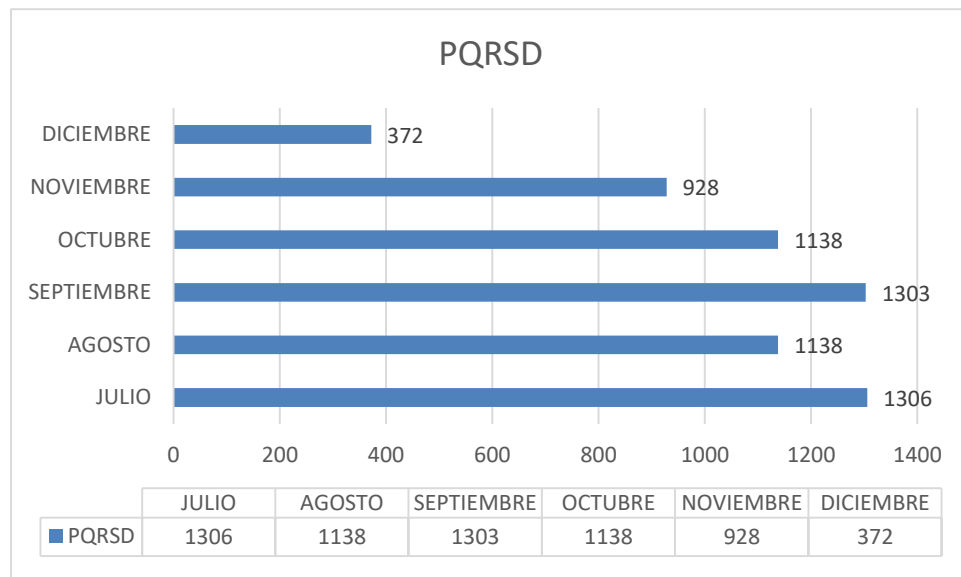
Se identifica un reto importante en lo que concierne los tiempos de repuesta en los indicadores de oportunidad que nos muestra el software SIAC administrado por la oficina de tic. Toda vez que más del 70% de los radicados que fueron asignados en la gobernación del magdalena no indican; si fueron atendidos dentro de los tiempos o fuera de los tiempos, por tal motivo se sugiere convocar a mesa de trabajo a secretaria general, oficina de archivo de la gobernación del magdalena, y Oficina de Tic. Con el fin de que expliquen la oportunidad de respuesta que están dentro de la gestión de las PQRSD en el SIAC debido que los gráficos allí presentados no arrojan el total de la gestión de las PQRSD. Que fueron 6185.



RADICADOS POR MES

MES	PQRSD
JULIO	1306
AGOSTO	1138
SEPTIEMBRE	1303
OCTUBRE	1138
NOVIEMBRE	928
DICIEMBRE	372

Fuente: SIAC- Sistema de Información Administrativo y Ciudadano





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**.
 - Oportunidad de mejora en el SIAC, en lo que corresponde a la gestión de
-

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 segundo semestre de 2025 se recibieron un total de 6.185 **PQRSD**, siendo la mayoría derechos de petición con un total de **5224**, el canal por cual se radicaron fue a través del correo electrónico con un total de **2281**, seguido de documento físico **1665**, y plataforma virtual **1632**, se requiere seguir mejorando sustancialmente en el seguimiento, clasificación y gestión oportuna, por parte de los encargados de realizar la gestión, 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: Jasther de Jesús Vargas Regalado
Revisó: Gisella Maritza Moran Sisa





Gobernación del
MAGDALENA



Carrera 1c N° 16-15 Palacio Tayrona
PBX: 5-4381144
Código Postal: 470004
www.gobernaciondelmagdalena.gov.co
contactenos@magdalena.gov.co

@magdalenagober

@magdalenagober

@gobernaciondelmagdalena