



INFORME DE PQRSDF – SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL - MAYO - JUNIO) 2026

JULIETH STEFANNY IDARRAGA ZABALA
Secretaría General

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

Proyecto: Edgar Correa - Secretaria General





Introducción

La Gobernación del Departamento del Magdalena, comprometida con la escucha activa de la ciudadanía, ha dispuesto canales de atención virtuales y presenciales para la recepción de solicitudes, con el fin de garantizar que todas las personas puedan presentar sus comunicaciones de manera oportuna y accesible. En este sentido, se hace necesario consolidar estos canales para mejorar los servicios y fortalecer el diálogo con la comunidad.

En este contexto, resulta fundamental evaluar la gestión realizada mediante el análisis de la distribución de las solicitudes según el canal de atención, su variación mensual, los tipos y subtipos de radicación, los tiempos de respuesta, posibles negaciones de acceso a la información, así como los avances y retos en la atención al ciudadano. Cada solicitud representa una oportunidad para mejorar, innovar y avanzar hacia una administración más abierta y participativa.

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 PQRSDF correspondiente al segundo trimestre de 2026 (del 1 de abril al 30 de junio), en concordancia con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, artículo 11 literal H. Este documento tiene como propósito ofrecer a la ciudadanía, entes de control y demás actores interesados un análisis claro, transparente y detallado del comportamiento de las solicitudes durante el periodo.

El informe incluye tanto las solicitudes del sistema PQRSDF y solicitudes en general tales como (comunicaciones oficiales, cuentas de cobro, facturas, informes, invitaciones, proposiciones y tutelas), con el fin de brindar una visión integral de la gestión institucional, en cumplimiento de la obligación de recibir, gestionar y responder oportunamente todas las comunicaciones, garantizando el acceso a la información.

Asimismo, el Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC) se consolida como una herramienta clave para fortalecer el diálogo con la ciudadanía, promover la transparencia y fomentar una administración más cercana. Este informe no solo da cuenta de la gestión realizada, sino que también constituye un insumo estratégico para la toma de decisiones, al identificar oportunidades de mejora y orientar acciones correctivas.

Finalmente, se presenta una evaluación de los procesos de atención, canales utilizados, tiempos de respuesta, niveles de cumplimiento e indicadores institucionales, mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de la información registrada. Esto permite identificar tendencias, logros y oportunidades de mejora, contribuyendo al fortalecimiento institucional y a la prestación de un servicio más eficiente, oportuno y centrado en la ciudadanía.



Objetivo

El presente informe tiene como propósito brindar a la ciudadanía, a los entes de control y a los actores interesados una visión clara y transparente sobre la recepción y gestión de las solicitudes que ingresan a la Gobernación del Magdalena durante el segundo trimestre de 2026, con el objetivo de evaluar la atención prestada, considerando aspectos como los tiempos de respuesta, el cumplimiento de los términos legales y la eficiencia en la gestión, para así poder identificar avances, detectar oportunidades de mejora y fortalecer la toma de decisiones para optimizar el servicio a la ciudadanía.

Alcance

El presente informe comprende el análisis integral de las solicitudes recibidas por los canales de atención habilitados por la Gobernación del Departamento del Magdalena durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026. Cabe destacar que el informe incluye no solo las solicitudes del sistema PQRSDF, sino también otras comunicaciones oficiales como cuentas de cobro, facturas, informes, invitaciones, proposiciones y tutelas, con el fin de ofrecer una visión integral de la gestión institucional, fundamentado en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014, que establecen la obligación de las entidades públicas de recibir, gestionar y responder oportunamente todas las comunicaciones, garantizando el acceso a la información y el ejercicio de los derechos ciudadanos.

Canales Oficiales de Atención Ciudadana

Para la Gobernación del Magdalena, la ciudadanía es el corazón de nuestra gestión. Cada solicitud que recibimos representa una valiosa oportunidad para escuchar, aprender y mejorar, acercándonos de manera real a las comunidades y respondiendo de forma efectiva a sus necesidades.

Nuestro compromiso es fortalecer la participación ciudadana, reconociendo a la comunidad como aliada fundamental en la construcción de una gestión pública cercana, transparente y basada en el respeto mutuo y la confianza.

Con este propósito, hemos dispuesto diferentes canales de atención, tanto presenciales como virtuales, que permiten a la ciudadanía, grupos de interés y demás actores expresar sus inquietudes, opiniones y propuestas. A través de estos medios es posible radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF), además así como otras solicitudes, tal como se detalla a continuación:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Formulario de Radicación PQRSDF:• Correo electrónico:• Ventanilla Física | <p>https://PQRSDF.gobernaciondelmagdalena.gov.co/</p> <p>contactenos@magdalena.gov.co</p> <p>Atención Presencial –
Dirección: Carrera 1C No. 15 – 16 Primer Piso Palacio Tayrona
Horario: 8:00a.m a 11:00a.m. – 2:00p.m. a 4:00p.m.</p> |
|---|--|



Distribución de Solicitudes por Canal de Atención – segundo Trimestre 2026

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014, artículo 11, literal h), se informa que durante el segundo trimestre de 2026 (abril, mayo y junio), la Gobernación del Magdalena recibió un total de 10.763 solicitudes, las cuales fueron radicadas en el aplicativo SIAC (Sistema Integral de Atención al Ciudadano) a través de los diferentes canales de atención habilitados para el registro de Comunicaciones Oficiales, Invitaciones, PQRSDF, Procesos Judiciales y demás solicitudes.

A continuación, se presenta la distribución de las solicitudes externas recibidas por cada canal de atención, junto con su respectivo porcentaje de participación durante el período evaluado.

Distribución de solicitudes por canal de atención					
Puesto No.	Canales de Atención	Nº Solicitudes PQRSDF	% de uso	Comunicación Oficial, Invitaciones, Facturas, Cuentas de Cobro, informes de gestión, proposiciones, Tutelas	% de uso
1	Correo electrónico	2252	54.2%	2608	39.4%
2	Ventanilla Física	962	23.1%	4004	60.5%
3	Portal virtual	934	22.5%	3	0.05%
Nº total de Solicitudes Radicadas 2do Trimestre 10.763		4148	100%	6615	100%

Análisis de Distribución de Solicitudes por Canal de Atención – segundo trimestre 2026

Durante el segundo trimestre de 2026 se evidencia un comportamiento claro en la preferencia de los canales de atención por parte de la ciudadanía, con una marcada concentración en el uso del correo electrónico, que se posiciona como el medio predominante para la recepción de solicitudes PQRSDF, concentrando el 54,2 % del total de estas radicaciones. Este resultado refleja una alta apropiación de los canales digitales, asociada a su facilidad de acceso, inmediatez y trazabilidad, permitiendo a los ciudadanos gestionar sus solicitudes de manera ágil y sin necesidad de desplazamientos físicos.

Por su parte, la ventanilla física continúa desempeñando un papel relevante, especialmente en la radicación de comunicaciones oficiales, invitaciones, facturas, cuentas de cobro, informes de gestión, proposiciones y tutelas, donde concentra el 60,5 % de este tipo de documentos. Este comportamiento evidencia que, aunque existe una tendencia hacia la digitalización de los



servicios, aún persisten trámites que, por su naturaleza o requisitos documentales, demandan atención presencial, lo que resalta la importancia de mantener este canal fortalecido y eficiente.

El portal virtual registra una participación significativa en la recepción de solicitudes PQRSDF, con el 22,5 % del total, consolidándose como una alternativa importante dentro de la estrategia de atención digital de la entidad. Sin embargo, su utilización para la radicación de comunicaciones oficiales y demás documentos administrativos es prácticamente inexistente (0,05 %), lo que podría estar asociado a limitaciones en los procesos habilitados para este canal, desconocimiento por parte de los usuarios o la naturaleza misma de los trámites que requieren radicación presencial o mediante correo electrónico.

En términos generales, durante el trimestre se radicaron 10.763 solicitudes, de las cuales 4.148 (38,5 %) correspondieron a PQRSDF y 6.615 (61,5 %) a comunicaciones oficiales y demás documentos administrativos. La distribución de estas solicitudes evidencia una coexistencia entre los canales digitales y presenciales, donde el correo electrónico lidera la atención de las PQRSDF, mientras que la ventanilla física continúa siendo el principal medio para la recepción de documentación institucional.

Es importante señalar que durante el segundo trimestre de 2026 la Gobernación del Magdalena recibió un volumen significativo de documentos relacionados con el proceso de elección de los dignatarios de las Juntas de Acción Comunal (JAC) de los municipios del departamento con un total de 640, de los cuales 10 se recibieron por correo electrónico y las demás fueron recibidas de forma física. Estos expedientes fueron radicados en el sistema bajo la categoría de comunicaciones oficiales, lo que incidió en el aumento de las radicaciones registradas por este concepto y, en consecuencia, en la participación de la ventanilla física como canal de recepción.

De igual forma, se mantiene una utilización importante del canal presencial para la radicación de documentos administrativos, lo que demuestra que, si bien la transformación digital continúa avanzando, aún coexiste con necesidades de atención presencial derivadas de los requisitos propios de algunos trámites, así como de las preferencias y condiciones de acceso de determinados grupos de usuarios.

En este contexto, la Gobernación del Magdalena enfrenta el reto de continuar fortaleciendo, promoviendo y difundiendo el uso de los canales virtuales, especialmente el portal institucional, con el propósito de ampliar su utilización para otros tipos de trámites, optimizar la experiencia de los ciudadanos y consolidar un modelo de atención cada vez más ágil, accesible, eficiente e incluyente, sin dejar de garantizar la disponibilidad de los canales presenciales para quienes los requieran.

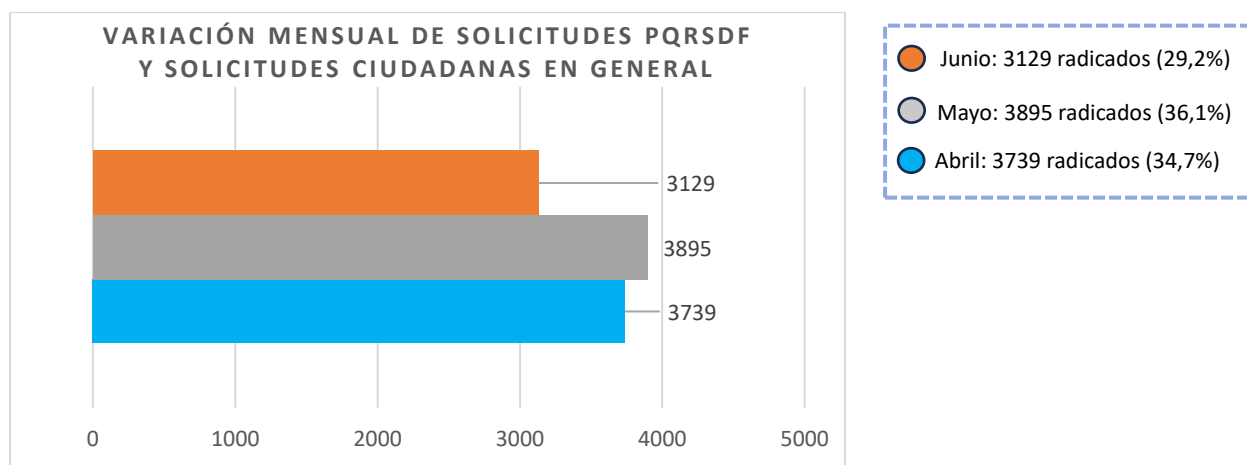


Variación mensual por solicitudes radicadas – Segundo trimestre 2026

La siguiente gráfica de variación mensual, evidencia el comportamiento de las solicitudes recibidas durante los meses de abril, mayo y junio de 2026, permitiendo identificar tendencias y fluctuaciones en la demanda de atención ciudadana a lo largo de este segundo trimestre.

Distribución de solicitudes por canal de atención				
Meses del 2do trimestre 2026	Nº Solicitudes PQRSDF	% de uso mes	Comunicación Oficial, Invitaciones, Facturas, Cuentas de Cobro, informes de gestión, proposiciones, Tutelas	% de uso mes
Abril	1458	35,1	2281	34,6
Mayo	1413	34,1	2482	37,5
Junio	1277	30,8	1852	27,9
Nº total de Solicitudes Radicadas 2do Trimestre 10.763	4148	100%	6615	100%

El comportamiento de las radicaciones durante el segundo trimestre de 2026 evidencia una tendencia creciente y sostenida en la demanda de trámites por parte de la ciudadanía, acompañada de efectos claros derivados de situaciones operativas previas.



Durante el segundo trimestre de 2026 se radicaron un total de 10.763 solicitudes, de las cuales 4.148 (38,5%) correspondieron a PQRSDF y 6.615 (61,5%) pertenecen a Comunicaciones Oficiales, Invitaciones, Facturas, Cuentas de Cobro, Informes de Gestión, Proposiciones y Tutelas, lo que evidencia un mayor volumen de trámites administrativos frente a las solicitudes ciudadanas.

En cuanto a las PQRSDF, el comportamiento mensual presentó una tendencia descendente durante el trimestre. En abril se registraron 1.458 solicitudes, equivalentes al 35,1% del total



trimestral de esta categoría. En mayo se radicaron 1.413 solicitudes (34,1%), lo que representa una disminución de 45 solicitudes (-3,1%) respecto a abril. Para junio, el volumen descendió a 1.277 solicitudes (30,8%), con una reducción de 136 solicitudes (-9,6%) frente a mayo y de 181 solicitudes (-12,4%) respecto a abril, consolidando una disminución progresiva durante el trimestre.

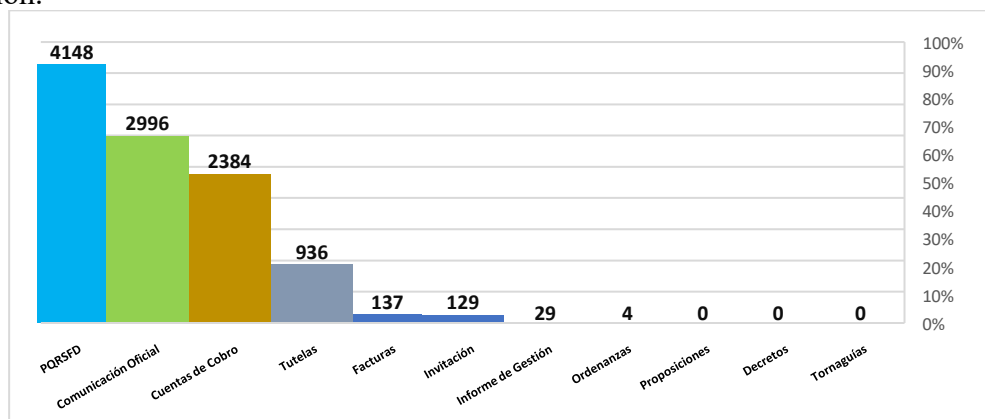
Por su parte, las Comunicaciones Oficiales, Invitaciones, Facturas, Cuentas de Cobro, Informes de Gestión, Propositiones y Tutelas mostraron un comportamiento diferente. En abril se presentaron 2.281 solicitudes radicadas (34,6%), aumentando en mayo a 2.482 (37,5%), lo que representa un incremento de 201 radicaciones (+8,8%). Sin embargo, en junio el número disminuyó a 1.852 solicitudes (27,9%), equivalente a una reducción de 630 radicaciones (-25,4%) respecto a mayo y de 429 (-18,8%) frente a abril.

De manera general, mayo fue el mes con mayor actividad administrativa debido al incremento en las comunicaciones oficiales y documentos de gestión, mientras que abril concentró el mayor volumen de PQRSDF. En contraste, junio registró la menor cantidad de radicaciones en ambas categorías, lo que evidencia una disminución de la carga documental al cierre del trimestre.

Estos resultados permiten identificar una tendencia decreciente en las PQRSDF durante el periodo analizado y un comportamiento fluctuante en los documentos administrativos, con un pico de radicación en mayo y una reducción significativa en junio. Este comportamiento puede asociarse a la dinámica operativa y administrativa propia de la entidad, así como a los ciclos de gestión y presentación de documentos institucionales durante el trimestre.

Distribución de Radicados por Tipo de Solicitud – segundo trimestre 2026

Una vez analizada la información cargada en la Plataforma SIAC (Sistema Integral de Atención Ciudadana) para el segundo trimestre del 2026, se evidencia una alta concentración de solicitudes clasificadas en tipo de solicitud, la cual permite identificar con claridad las principales dinámicas de atención.





Las PQRSDF lideran de manera contundente con 4.148 radicados, posicionándose como el principal medio de interacción entre la ciudadanía y la Gobernación del Magdalena. Esto refleja una participación activa de la comunidad, que utiliza estos mecanismos para expresar necesidades, inquietudes y solicitudes.

En segundo lugar, se encuentran las Comunicaciones Oficiales con 2.996 radicados, lo que evidencia un importante volumen de gestión administrativa e institucional. En tercer lugar se ubican las Cuentas de Cobro con 2.384 radicados, reflejando una alta actividad relacionada con los procesos financieros de la entidad. Les siguen las Tutelas con 936 radicados, lo que pone de manifiesto la atención de requerimientos asociados con la garantía y protección de los derechos de los ciudadanos.

Por otro lado, tipologías como Facturas con 137 radicados, Invitaciones con 129, Informes de Gestión con 29 y Ordenanzas con 4, presentan una participación mucho menor dentro del total de radicados, lo que indica que corresponden a procesos más específicos y de menor frecuencia. Durante este trimestre no se registraron Proposiciones, Decretos ni Tornaguías.

En términos generales, la distribución de los radicados durante el segundo trimestre de 2026 evidencia que la gestión documental de la Gobernación del Magdalena se concentra principalmente en la atención a la ciudadanía y en los procesos administrativos y financieros. El predominio de las PQRSDF confirma el fortalecimiento de los canales de atención y la participación ciudadana, mientras que el volumen de comunicaciones oficiales y cuentas de cobro refleja la continuidad de la gestión institucional y administrativa de la entidad.

Distribución de Radicados por Subtipo de Solicitud

Durante el segundo trimestre de 2026 conformado por los meses de abril, mayo y junio, la Gobernación del Magdalena radico un total de 10.763 solicitudes, 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 de Radicados por Subtipo de Solicitud					
Subtipo de Solicitud PQRSDF	Cantidad	%	Subtipo de Solicitud Comunicación Oficial, Invitaciones, Facturas, Cuentas de Cobro, informes de gestión, proposiciones, Tutelas	Cantidad	%
Derecho de Petición Individual	3247	78,3	Comunicación Oficial	2996	45,3
Solicitud de Información	563	13,6	Cuentas de Cobro	2384	36,0
Queja	89	2,15	Tutelas	936	14,1
Peticiones entre autoridades	76	1,83	Facturas	137	2,1
Reclamo	55	1,33	Invitación	129	2,0
Derecho de Petición Colectiva	44	1,06	Informe de Gestión	29	0,4
Consulta	41	0,99	Ordenanzas	4	0,1



Denuncia	13	0,31	Proposiciones	0	0
Consulta datos personales	6	0,14	Decretos	0	0
Petición de Documentos por parte de la Asamblea Departamental	6	0,14	Tornaguías	0	0
Reclamo datos personales	4	0,10	Total por Subtipo de Solicitud	6.615	100
Sugerencia	2	0,05			
Petición de Informes por parte de la Asamblea Departamental	2	0,05			
Felicitaciones	0	0			
Total por Subtipo de Solicitud	4.148	100			

Análisis interpretativo de distribución de radicados por subtipo de solicitud

El análisis de la clasificación de solicitudes durante el segundo trimestre de 2026 permite identificar con claridad los principales patrones de interacción entre la ciudadanía y la Gobernación del Magdalena. En conjunto, esta información evidencia una entidad con una marcada orientación hacia la atención ciudadana, donde predominan los mecanismos formales para la presentación de solicitudes y el ejercicio de derechos. Para facilitar la comprensión del comportamiento documental, el análisis se presenta de manera consecutiva, diferenciando los subtipos de PQRSDF y los correspondientes a Comunicaciones Oficiales y demás documentos administrativos en sincronía con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, artículo 11 literal H.

En primer lugar, el análisis de los subtipos dentro de los cuales encontramos las PQRSDF muestra una alta concentración en dos categorías principales. En primero lugar encontramos los Derechos de Petición Individual registrándose un total de 3.247 radicados (representados en un 78,3%), consolidándose como el mecanismo más utilizado por la ciudadanía para presentar solicitudes ante la Gobernación del Magdalena. Este comportamiento evidencia que la mayor parte de la demanda institucional se canaliza a través de este instrumento constitucional, lo que implica la necesidad de garantizar respuestas oportunas, completas y ajustadas a los términos establecidos por la normatividad vigente.

En segundo lugar, se encuentran las Solicitudes de Información, con un total de 563 radicados (simbolizados en un 13,6%), las cuales representan el segundo subtipo con mayor participación. En conjunto, estas dos categorías concentran el 91,9% del total de las PQRSDF, lo que demuestra una estructura altamente centralizada de las solicitudes ciudadanas y confirma que la principal expectativa de los usuarios está orientada a obtener información y respuestas formales por parte de la administración departamental.

En contraste, los demás subtipos presentan una participación significativamente menor. Las Quejas registran un total de 89 radicados (2,15%), seguidas por las Peticiones entre autoridades con 76 radicados (1,83%), los Reclamos con 55 radicados (1,33%), los Derechos de Petición Colectiva con 44 radicados (1,06%), las Consultas con 41 radicados (0,99%) y las Denuncias con 13 radicados (0,31%). Por su parte, las solicitudes relacionadas con datos personales, las peticiones provenientes de la Asamblea Departamental, las Sugerencias y las Felicitaciones



presentan participaciones inferiores al 0,2%, lo que evidencia un uso muy reducido de estos mecanismos durante el periodo analizado.

En términos generales, la distribución de las PQRSDF confirma que la interacción ciudadana con la Gobernación durante este periodo, se concentra principalmente en la presentación de derechos de petición individuales y solicitudes de información, mientras que las demás modalidades cumplen un papel complementario dentro del proceso de atención al ciudadano.

Por otra parte, el análisis de los subtipos correspondientes a Comunicaciones Oficiales, Tutelas y documentos administrativos evidencia una importante carga operativa e institucional. Las Comunicaciones Oficiales representan el principal subtipo con 2.996 radicados (45,3%), consolidándose como el principal canal de gestión documental y administrativa de la entidad durante el periodo evaluado. Este resultado refleja el alto volumen de intercambio de información entre las diferentes dependencias, entidades públicas, organismos externos y la ciudadanía.

En segundo lugar, se ubican las Cuentas de Cobro con 2.384 radicados (36,0%), lo que pone de manifiesto una intensa actividad relacionada con la gestión financiera, contractual y presupuestal. La elevada participación de esta categoría evidencia el dinamismo de los procesos administrativos asociados a obligaciones económicas, pagos y ejecución contractual.

En tercer lugar, aparecen las Tutelas con 936 radicados (representados en el 14,1%), cuya participación resulta especialmente relevante debido a su naturaleza jurídica y a los estrictos términos legales para su atención. Este volumen refleja la necesidad de mantener procesos internos ágiles y eficientes que garanticen la protección efectiva de los derechos fundamentales y reduzcan riesgos de incumplimiento judicial.

Las Facturas con 137 radicados (representando el 2,1%), luego encontramos las Invitaciones con 129 radicados (2,0%), estos dos subtipos representan una participación moderada dentro del total recibido y radicado durante el periodo evaluado, mientras que los Informes de Gestión (29 radicados (0,4%) y las Ordenanzas con 4 radicados (0,1%); presentándose con una incidencia mínima en comparación a los demás subtipos analizados. De igual, durante el periodo evaluado no se registraron Propositiones, Decretos ni Tornaguías, lo que indica que estos tipos de solicitudes no hicieron parte del análisis realizado a dicho trimestre.

En términos generales, la distribución evidencia que la mayor carga de solicitudes registradas por la Gobernación del Magdalena se concentra en tres grandes frentes de gestión: en primer lugar, encontramos la atención a la ciudadanía mediante los derechos de petición y solicitudes de información, la gestión administrativa e institucional reflejada en las comunicaciones oficiales y los procesos financieros, y la atención de asuntos jurídicos asociados a las tutelas. Esta composición confirma una entidad con una elevada actividad operativa, administrativa y legal, que requiere mantener procesos eficientes, oportunos y articulados para responder a las demandas de la ciudadanía y garantizar el cumplimiento de sus obligaciones institucionales.



Asimismo, el bajo uso de mecanismos como sugerencias, felicitaciones, denuncias o consultas especializadas puede interpretarse como una limitada apropiación de estos canales por parte de los ciudadanos o como una preferencia por utilizar mecanismos con mayor fuerza jurídica, como el derecho de petición. Esto representa una oportunidad para fortalecer la divulgación y promoción de canales alternativos de participación que permitan resolver inquietudes de manera preventiva y reducir la presión sobre los mecanismos formales.

En este contexto, la Gobernación del Magdalena enfrenta el desafío de continuar fortaleciendo la capacidad de respuesta en los procesos con mayor volumen de solicitudes, especialmente en los derechos de petición, comunicaciones oficiales y tutelas, mediante estrategias orientadas a optimizar los tiempos de respuesta, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y fortalecer la calidad de las respuestas emitidas. Paralelamente, resulta conveniente impulsar acciones de comunicación y orientación ciudadana que incentiven el uso adecuado de los diferentes mecanismos de participación y faciliten una gestión más preventiva, cercana y eficiente. De esta manera, se consolida una administración enfocada no solo en atender oportunamente las solicitudes, sino también en fortalecer la confianza ciudadana y la transparencia institucional.

Análisis de la distribución de solicitudes PQRSDF y solicitudes en general distribuidos por dependencia

El análisis de la distribución de los 10.763 radicados gestionados durante el segundo trimestre de 2026 permite identificar las dependencias que concentran la mayor demanda de atención y, por tanto, los principales puntos de interacción entre la ciudadanía y la Gobernación del Magdalena. La información evidencia una marcada concentración de solicitudes en áreas relacionadas con la gestión financiera, tributaria, administrativa y de prestación de servicios de alto impacto para la población.

Distribución de Radicados por Subtipo de Solicitud			
Posición	Dependencia	Cantidad de Radicados	%
1	AREA FUNCIONAL DE CONTABILIDAD	2368	22,0
2	Oficina de Tránsito y Transporte	1554	14,4
3	AREA FUNCIONAL DE GESTION TRIBUTARIA Y COBRO COACTIVO	1389	12,9
4	SECRETARIA DE EQUIDAD Y PODER POPULAR	785	7,29
5	AREA FUNCIONAL DE ACTOS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ACCIONES CONSTITUCIONALES	776	7,21
6	SECRETARIA SECCIONAL DE SALUD	521	4,84
7	OFICINA DE PENSIONES	356	3,31
8	SECRETARIA DE EDUCACION	309	2,87
9	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	296	2,75
10	Medicamentos	255	2,37
11	OFICINA ASESORA JURIDICA	204	1,90
12	SECRETARIA DEL INTERIOR	201	1,87
13	Registros Profesionales	193	1,79
14	ALTA CONSEJERÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	149	1,38
15	SECRETARIA DE AMBIENTE, GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES Y CAMBIO CLIMÁTICO	147	1,37
16	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	123	1,14
17	AREA FUNCIONAL DE NOMINAS	114	1,06
18	Oficina de Talento Humano	114	1,06
19	AREA FUNCIONAL DE HISTORIAS LABORALES	112	1,04



Gobernación del MAGDALENA

20	AREA FUNCIONAL DE GESTION DOCUMENTAL	78	0,72
21	OFICINA DE PASAPORTES	70	0,65
22	SECRETARIA GENERAL	63	0,59
23	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	56	0,52
24	DESPACHO DEL GOBERNADOR	48	0,45
25	OFICINA DE CONTRATACION	43	0,40
26	OFICINA DE CONTROL INTERNO	42	0,39
27	AREA DE PROMOCION SOCIAL	37	0,34
28	AREA FINANCIERA	34	0,32
29	Calidad	33	0,31
30	OFICINA DE CULTURA	26	0,24
31	OFICINA DE PROGRAMA DE ALIMENTACION	24	0,22
32	SECRETARIA DE HACIENDA	23	0,21
33	AREA FUNCIONAL DE ARCHIVO HISTORICO	21	0,20
34	AREA JURIDICA	21	0,20
35	SECRETARIA DE DESPACHO	21	0,20
36	AREA FUNCIONAL DE PRESUPUESTO	18	0,17
37	AREA FUNCIONAL DE PRESTACION Y DESARROLLO DE SERVICIOS	17	0,16
38	OFICINA DE TESORERIA	17	0,16
39	Auditoría	14	0,13
40	AREA FUNCIONAL DE SALUD PUBLICA	13	0,12
41	Salud Ambiental	13	0,12
42	SAC	12	0,11
43	Oficina de Turismo	9	0,08
44	SECRETARIA DE LA MUJER	9	0,08
45	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8	0,07
46	AREA DE MANTENIMIENTO Y RECURSOS FISICOS	6	0,06
47	Oficina de Tecnologías de la Información	4	0,04
48	AREA FUNCIONAL DE BIENESTAR, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	3	0,03
49	CRUE	2	0,02
50	GERENCIA DE PROYECTOS	2	0,02
51	AREA FUNCIONAL DE DESARROLLO EDUCATIVO	1	0,01
52	AREA FUNCIONAL DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	0,01
53	AREA FUNCIONAL DE SISTEMAS	1	0,01
54	LABORATORIO DE SALUD PUBLICA	1	0,01
55	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0,01
56	OFICINA PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0,01
57	Promoción Social y Ámbito Laboral	1	0,01
58	SALUD - AREA FUNCIONAL DE PLANEACION	1	0,01
59	Salud Mental	1	0,01
60	Vigilancia en Salud Pública	1	0,01
Total por Subtipo de Solicitud		10.763	100

En primer lugar, se destaca el Área Funcional de Contabilidad, con 2.368 radicados (representados en un 22,0%), consolidándose como la dependencia con mayor volumen de solicitudes. Este comportamiento está estrechamente relacionado con la alta participación de las cuentas de cobro y demás procesos financieros registrados durante el periodo. Le siguen la Oficina de Tránsito y Transporte, con 1.554 radicados (14,4%), y el Área Funcional de Gestión Tributaria y Cobro Coactivo, con 1.389 radicados (12,9%), dependencias que concentran un importante volumen de trámites asociados a obligaciones tributarias, sanciones, recaudo y servicios de tránsito.

En cuarto y quinto lugar se ubican la Secretaría de Equidad y Poder Popular, con 785 radicados (7,29 %), y el Área Funcional de Actos y Procesos Administrativos y Acciones Constitucionales,



con 776 radicados (7,21 %). En el caso de la Secretaría de Equidad y Poder Popular, el volumen de radicados se explica principalmente por los trámites relacionados con la presentación y el registro de las Juntas de Acción Comunal (JAC), derivados de los procesos de elección y designación de sus nuevos dignatarios.

En conjunto, estas cinco dependencias concentran el 63,8 % del total de los radicados, lo que evidencia que una parte significativa de la gestión de trámites institucionales, se orienta a procesos financieros, tributarios, administrativos y de atención directa a la ciudadanía y comunidad.

Este comportamiento presentando durante este segundo trimestre, sugiere que la mayor interacción entre los ciudadanos y la Gobernación se produce alrededor de trámites que implican obligaciones económicas, procesos administrativos, acciones constitucionales y programas de atención social. En consecuencia, estas dependencias constituyen los principales puntos de contacto con la comunidad y requieren mantener altos niveles de capacidad operativa, coordinación institucional y oportunidad en la atención de las solicitudes.

En un segundo nivel de concentración se encuentran la Secretaría Seccional de Salud con 521 radicados (4,84%), la Oficina de Pensiones con 356 (3,31%), la Secretaría de Educación con 309 (2,87%) y la Secretaría de Infraestructura con 296 (2,75%). También sobresalen áreas como Medicamentos (255 radicados; 2,37%), la Oficina Asesora Jurídica (204; 1,90%), la Secretaría del Interior (201; 1,87%) y Registros Profesionales (193; 1,79%), las cuales reflejan una demanda constante asociada a la prestación de servicios sectoriales, trámites administrativos especializados y procesos jurídicos.

Por otra parte, dependencias como la Alta Consejería para la Construcción de Paz y Defensa de los Derechos Humanos (1,38%), la Secretaría de Ambiente, Gestión del Riesgo de Desastres y Cambio Climático (1,37%), la Oficina Asesora de Planeación (1,14%), las áreas de Nóminas, Talento Humano e Historias Laborales (alrededor del 1% cada una), presentan una participación moderada dentro del total de radicados. Estas cifras evidencian procesos de apoyo institucional y atención especializada que, aunque generan menor volumen de trámites, resultan fundamentales para el funcionamiento administrativo de la Gobernación del Magdalena.

El resto de las dependencias registra una participación inferior al 1% del total de solicitudes. Entre ellas se encuentran Gestión Documental, Pasaportes, Secretaría General, Desarrollo Económico, Contratación, Control Interno, Tesorería, Presupuesto, Cultura, Turismo, Tecnologías de la Información y otras áreas técnicas y de apoyo. Si bien su volumen de radicados es relativamente bajo, ello no disminuye su importancia institucional, sino que refleja la naturaleza más especializada de sus funciones o una menor interacción directa con la ciudadanía.

En términos generales, la distribución evidencia una alta concentración de la demanda documental en dependencias de carácter financiero, tributario, administrativo y de atención ciudadana, las cuales soportan la mayor carga operativa de la Gobernación del Magdalena. Este escenario plantea la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta de estas áreas mediante la



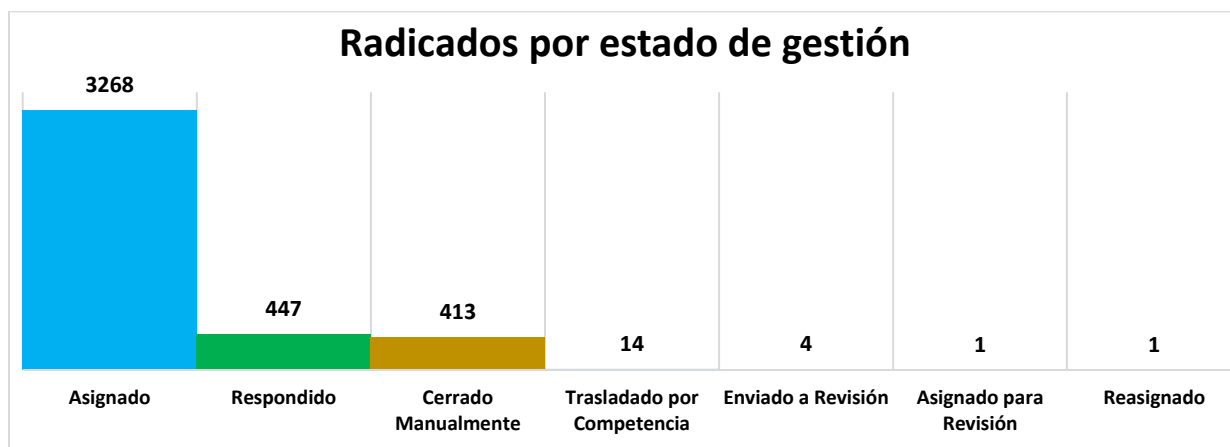
optimización de procesos, la asignación adecuada de recursos y el uso de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la gestión documental y reducir los tiempos de atención.

Asimismo, la concentración de solicitudes en pocas dependencias representa una oportunidad para fortalecer estrategias de prevención y orientación al ciudadano. La mejora de la información disponible, la simplificación de trámites, el fortalecimiento de los canales digitales y la estandarización de respuestas pueden contribuir a disminuir la carga operativa en las áreas con mayor volumen de radicados, mejorar la experiencia del usuario y aumentar la eficiencia institucional.

En conjunto, el comportamiento observado durante el segundo trimestre de 2026 refleja una Gobernación cuya gestión está fuertemente orientada a la atención de procesos financieros, tributarios, administrativos y sociales, evidenciando la importancia de continuar fortaleciendo las dependencias que concentran la mayor interacción con la ciudadanía para garantizar un servicio más ágil, oportuno y de mayor calidad.

Radicados por estado de gestión

Durante el segundo trimestre se registró un total de 4.148 radicados de PQRSDF, cuyo análisis por estado de gestión permite evaluar no solo el volumen de solicitudes atendidas por la Gobernación del Magdalena, sino también la eficiencia del proceso de gestión y la capacidad institucional para transformar los trámites en respuestas efectivas al ciudadano. Los resultados evidencian una dinámica caracterizada por una alta concentración de solicitudes en etapas iniciales del proceso, particularmente en el estado "Asignado", lo que sugiere que la gestión se encuentra orientada principalmente a la distribución interna de los casos, más que a su resolución definitiva. Este comportamiento plantea la necesidad de analizar la oportunidad en la atención, la capacidad de cierre de los casos y los posibles cuellos de botella que afectan la eficiencia en la respuesta o tramite de los PQRSDF.



A partir de la gráfica "Radicados por estado de gestión", se observa el siguiente comportamiento: En primer lugar, la categoría predominante es "Asignado", con 3.268 radicados, lo que representa aproximadamente el 78,7 % del total de casos registrados (4.148). Este resultado evidencia que



la mayor parte de las solicitudes permanece en una etapa inicial del proceso de gestión, es decir, fueron distribuidas a las dependencias responsables, pero aún no culminan su ciclo de atención. Si bien una alta proporción de casos asignados puede reflejar una carga operativa significativa, también puede indicar una acumulación de expedientes pendientes de resolución. Si estos radicados permanecen durante largos periodos en este estado, existe el riesgo de generar retrasos, aumentar los tiempos de respuesta y afectar el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRSDF.

En segundo lugar, se registran 447 casos “Respondido”, equivalentes al 10,8 % del total. Aunque este estado representa la materialización de la respuesta al ciudadano, la diferencia frente al volumen de solicitudes asignadas resulta considerable. En términos prácticos, por cada solicitud que alcanza una respuesta, existen más de siete que continúan en gestión. Esta relación sugiere que la capacidad de respuesta efectiva no está creciendo al mismo ritmo que la recepción y asignación de solicitudes, lo que puede traducirse en un incremento progresivo del rezago operativo y en una percepción negativa por parte de los ciudadanos respecto a la oportunidad del servicio.

En tercer lugar, la categoría “Cerrado Manualmente” concentra 413 radicados (10,0 %). Este volumen merece un análisis detallado, ya que un cierre manual no necesariamente implica que la necesidad del ciudadano haya sido resuelta de manera satisfactoria. Dependiendo de los lineamientos internos, estos cierres pueden obedecer a depuraciones administrativas, duplicidad de registros, desistimientos o inconsistencias en la radicación. Sin embargo, cuando este mecanismo se utiliza de manera recurrente, puede convertirse en un indicador de debilidades en la calidad de la radicación inicial o en la gestión documental, además de afectar la trazabilidad de los casos y dificultar la evaluación real del desempeño institucional.

Por otra parte, las categorías “Trasladado por Competencia” (14 casos), “Enviado a Revisión” (4 casos), “Asignado para Revisión” (1 caso) y “Reasignado” (1 caso) presentan una incidencia mínima dentro del universo analizado, representando en conjunto menos del 0,5 % del total. Esto indica que los procesos de reasignación y revisión son excepcionales y que, en principio, la asignación inicial de las solicitudes parece realizarse de manera adecuada. No obstante, también podría reflejar que estas funcionalidades del sistema son poco utilizadas o que existen criterios restrictivos para su aplicación, aspecto que convendría validar con los responsables del proceso.

En conjunto, el análisis evidencia un comportamiento que merece atención desde la perspectiva de la gestión institucional. Aunque el flujo de asignación funciona como mecanismo de distribución del trabajo, el hecho de que cerca de ocho de cada diez radicados permanezcan en estado “Asignado” revela un cuello de botella importante entre la recepción de las solicitudes y su resolución efectiva. La proporción relativamente baja de casos respondidos evidencia que el sistema está procesando más solicitudes de las que logra finalizar, lo cual podría generar acumulación de expedientes y comprometer la oportunidad de la atención.

Desde una perspectiva crítica, este panorama sugiere que el principal desafío no radica en la asignación de las solicitudes, sino en la capacidad institucional para transformarlas oportunamente en respuestas efectivas. La entidad debería revisar la distribución de cargas de



trabajo entre las dependencias, identificar las causas de permanencia prolongada en estado "Asignado", evaluar la productividad de los equipos responsables y fortalecer los mecanismos de seguimiento a los casos abiertos. Asimismo, resulta pertinente analizar las razones que originan un número significativo de cierres manuales, con el fin de determinar si obedecen a causas justificadas o si reflejan deficiencias en los procesos de radicación, clasificación o gestión documental.

En consecuencia, más que un problema de recepción de solicitudes, los resultados muestran un reto en la capacidad de resolución. La eficiencia del sistema no debe medirse únicamente por el número de radicados asignados, sino por la proporción de casos que culminan con una respuesta de fondo, dentro de los tiempos establecidos y con trazabilidad completa. Fortalecer esta fase del proceso será determinante para mejorar tanto el desempeño institucional como la percepción de calidad del servicio por parte de la ciudadanía.

Solicitudes Respondidas por Semáforo

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 10.763 radicados, de los cuales 6.651 (61,8 %) fueron atendidos dentro de los tiempos establecidos. Si bien este resultado refleja una capacidad operativa importante, el análisis agregado oculta diferencias entre los tipos de solicitudes, evidenciando que una proporción significativa presenta riesgo de vencimiento o ya supera los plazos establecidos. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de fortalecer el seguimiento, la priorización y el control de la gestión para mejorar la oportunidad y eficiencia en la atención.

ESTADOS	Cant. Radicados PQRSDF	%
A tiempo	999	24,1
Por vencerse	1040	25,1
Vencida	2109	50,8
Total general	4148	100

ESTADOS	Radicados Solicitud Comunicación Oficial, Invitaciones, Facturas, Cuentas de Cobro, informes de gestión, proposiciones, Tutelas	%
A tiempo	6615	100
Por vencerse	0	0
Vencida	0	0
Total general	4148	100

Durante el segundo trimestre se registraron 4.148 radicados de PQRSDF, cuya clasificación por semáforo permite evaluar el nivel de cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normativa y los procedimientos internos.

En primer lugar, se observa que 2.109 solicitudes (50,8 %) se encuentran en estado "Vencida", convirtiéndose en la categoría predominante. Este resultado representa un hallazgo crítico, ya que evidencia que más de la mitad de las PQRSDF no fueron atendidas dentro de los plazos establecidos. Desde la perspectiva de la gestión pública, este comportamiento refleja una baja capacidad institucional para responder oportunamente a las solicitudes ciudadanas y constituye un riesgo significativo en términos de cumplimiento normativo, control interno y satisfacción de los usuarios. Además, el elevado porcentaje de vencimientos puede derivar en un aumento de quejas por incumplimiento, pérdida de confianza institucional y posibles observaciones por parte de los organismos de control.



En segundo lugar, 1.040 solicitudes (25,1 %) se encuentran "Por vencerse", lo que representa una cuarta parte del total de radicados. Aunque estos casos aún se encuentran dentro del término legal para su atención, constituyen una alerta importante para la administración. Si no se implementan acciones oportunas de seguimiento y priorización, existe una alta probabilidad de que una proporción considerable de estas solicitudes migre al estado de vencidas, agravando aún más los indicadores de oportunidad en la atención.

Por otra parte, únicamente 999 solicitudes (24,1 %) fueron clasificadas "A tiempo", lo que significa que apenas una de cada cuatro PQRSDF fue respondida dentro de los plazos establecidos. Este resultado evidencia que la capacidad de respuesta efectiva de la Gobernación del Magdalena es limitada frente al volumen de solicitudes recibidas y pone de manifiesto una brecha importante entre la gestión administrativa de los casos y el cumplimiento oportuno de los compromisos con la ciudadanía.

En conjunto, el comportamiento del semáforo refleja una situación que demanda atención prioritaria. El hecho de que cerca del 76 % de las solicitudes se encuentren vencidas o próximas a vencer evidencia la existencia de cuellos de botella en el proceso de atención y una capacidad operativa insuficiente para absorber la carga de trabajo dentro de los tiempos establecidos.

Desde una perspectiva crítica, estos resultados sugieren la necesidad de revisar la distribución de cargas laborales, fortalecer los mecanismos de seguimiento a las solicitudes próximas a vencer y establecer estrategias de priorización que permitan reducir el rezago acumulado. Asimismo, resulta pertinente evaluar si el alto porcentaje de vencimientos obedece a limitaciones de personal, deficiencias en la asignación de responsabilidades, demoras en la gestión interna o fallas en el monitoreo de los términos legales.

En consecuencia, el principal reto institucional no consiste únicamente en recibir y gestionar un alto volumen de PQRSDF, sino en garantizar que estas sean respondidas de manera oportuna. La oportunidad constituye uno de los principales indicadores de calidad del servicio al ciudadano y, en este caso, los resultados evidencian una necesidad urgente de fortalecer la eficiencia operativa para mejorar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la percepción ciudadana sobre la gestión institucional.

Por otra parte, al analizar las Solicitudes de Comunicación Oficial, Invitaciones, Facturas, Cuentas de Cobro, Informes de Gestión, Proposiciones y Tutelas, encontramos que se registraron 6.615 solicitudes, de las cuales el 100 % aparecen en estado "A tiempo", sin casos "Por vencerse" ni "Vencidos". Sin embargo, este resultado debe interpretarse con cautela, ya que el sistema tiene configurado para este tipo de documentos un tiempo de respuesta de seis (6) años, por lo que, de manera natural, todas las solicitudes permanecen dentro del plazo establecido.

En consecuencia, este indicador no refleja necesariamente la oportunidad real en la gestión o respuesta de estos trámites, sino el efecto de la parametrización del sistema. Por ello, se recomienda revisar la pertinencia de los tiempos configurados para este tipo documental, con el



fin de contar con indicadores que permitan evaluar de manera más precisa el desempeño y la oportunidad de la gestión institucional de este tipo de solicitudes.

Negado el acceso a la información

En el marco de lo establecido por la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la Gobernación del Magdalena garantiza el derecho fundamental de toda persona a acceder a la información pública en poder de la institución, promoviendo la transparencia activa, la rendición de cuentas y el fortalecimiento del control ciudadano. Por tal motivo durante el trimestre reportado, se recibieron y radicaron 1090 solicitudes de acceso a la información, de las cuales no se reportaron negaciones a las mismas por partes de las dependencias de la Gobernación.

Recomendaciones y oportunidades de mejora

- Optimizar el correo electrónico y el portal virtual para mejorar el seguimiento automático de las solicitudes y reducir la carga operativa manual.
- Promover el uso del portal institucional mediante estrategias de capacitación y divulgación, incentivando la radicación por canales digitales.
- Priorizar la atención de las solicitudes clasificadas como "Por vencerse", con el fin de prevenir el incumplimiento de los términos legales de respuesta.
- Implementar alertas automáticas y tableros de control que permitan el monitoreo en tiempo real de los estados y tiempos de gestión.

La Gobernación del Magdalena ha mostrado avances en la recepción y gestión de las solicitudes ciudadanas; sin embargo, los resultados evidencian oportunidades para fortalecer la oportunidad en las respuestas y el seguimiento de los procesos. La implementación de estas acciones contribuirá a mejorar la eficiencia operativa, el cumplimiento de los términos legales, la transparencia institucional y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

JULIETH STEFANNY IDARRAGA ZABALA
Secretaría General