



I INFORME SEMESTRAL EVALUACION Y SEGUIMIENTO A PQRS

OFICINA DE CONTROL INTERNO GOBERNACIÓN DEL MAGDALENA

SANTA MARTA D.T.C. E H., 1 De Enero A 30 Junio Del 2026



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 Enero a 30 Junio Del 2026, 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 1 de enero a 30 junio del 2026

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 PQRS; 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 enero al 30 de junio del 2026 de la vigencia en mención, que corresponde al primer semestre del año 2026, 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 PQRS presentadas ante la Gobernación del Magdalena durante el periodo en análisis, discriminadas por canal de recepción, tipología, gestión y estado.



**INFORME SEMESTRAL
CONSOLIDADO DE PQRS**

Enero A Junio 2026

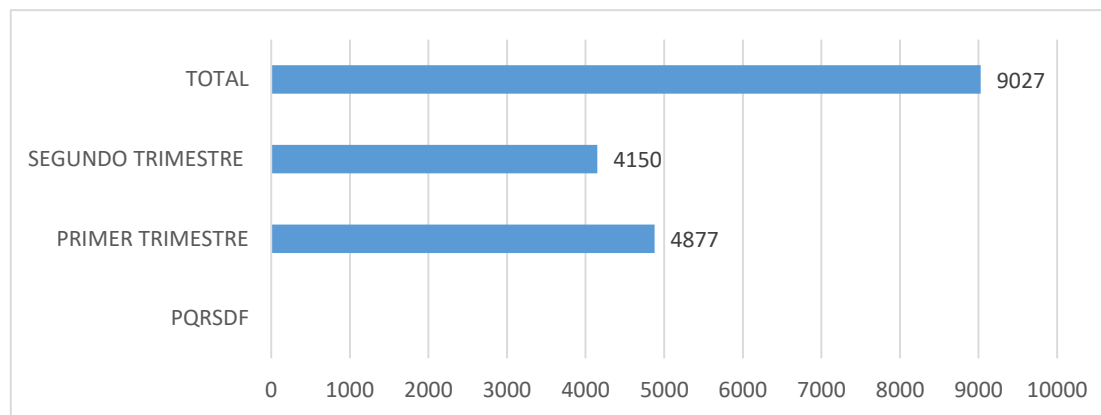
Gobernación del Magdalena – Oficina de Control Interno

TOTAL, GENERAL DE PQRS RECIBIDAS (Enero a Junio 2026)

PQRS

PRIMER TRIMESTRE	4877
SEGUNDO TRIMESTRE	4150
TOTAL	9027

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano

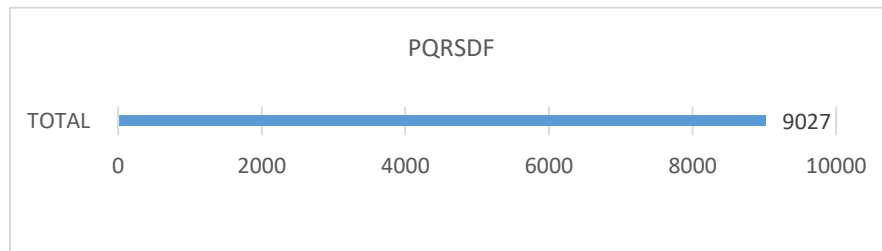


Fuente: Elaboración propia OCI



TOTAL, DE PQRS

PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2026	
TOTAL	9027



Fuente: Elaboración propia OCI

CLASIFICACIÓN TIPOLOGICA CONSOLIDADA

TIPOLOGIA	
Subtipo de Solicitud	Total Consolidado (1. ^{er} Semestre)
Petición Individual	6.576
Solicitud de Información	1.653
Queja	183
Petición Colectiva	136
Peticiones entre autoridades	133
Reclamo	112
Consulta	96
Denuncia	92
Consulta datos personales	12
Petición de Documentos por parte de la Asamblea Departamental	12
Reclamo datos personales	11
Sugerencia	5
Felicitaciones	3
Petición de Informes por parte de la Asamblea Departamental	3
TOTAL	9.027

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano



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



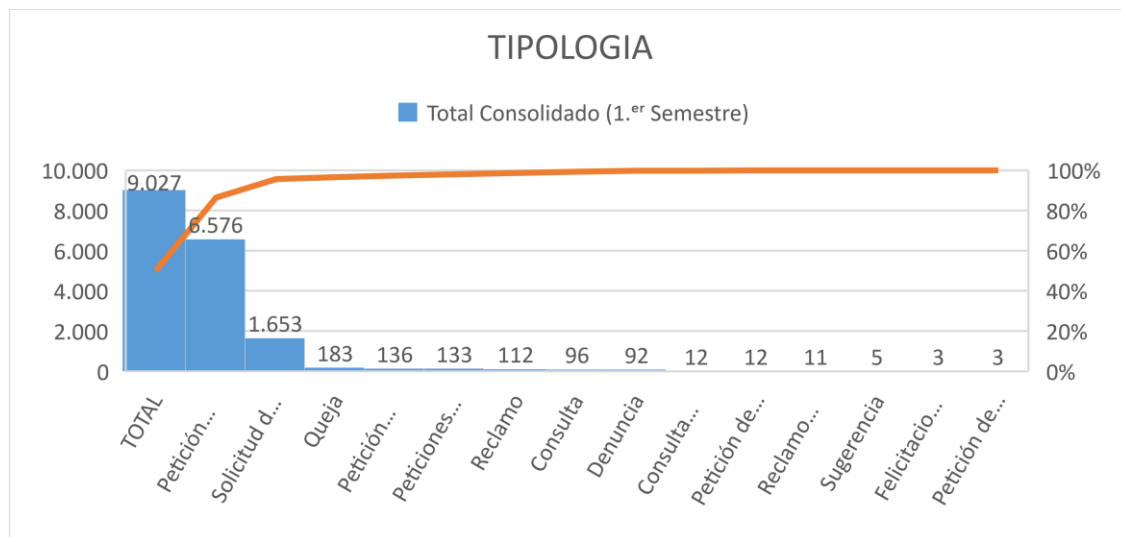
@magdalenaGober



@MagdalenaGober



@gobiernodelmagdalena

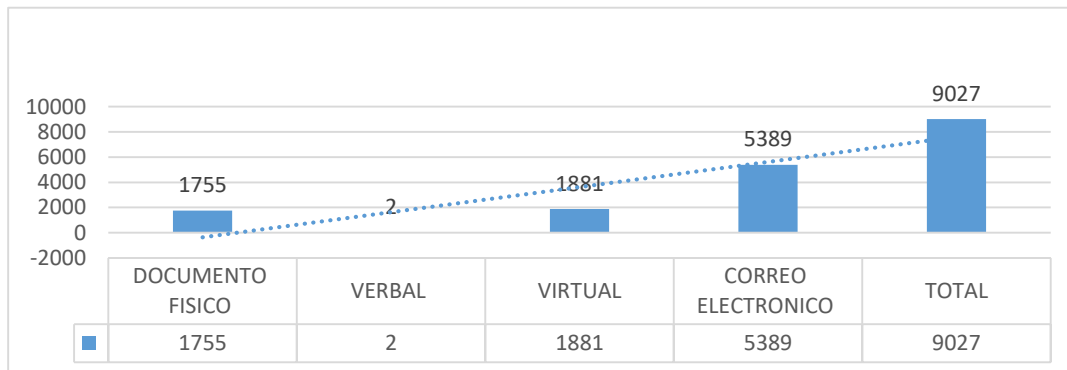


Fuente: Elaboración propia OCI

CANALES DE RADICACIÓN

DOCUMENTO FISICO	1755
VERBAL	2
VIRTUAL	1881
CORREO ELECTRONICO	5389
TOTAL	9027

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano



Fuente: Elaboración propia OCI

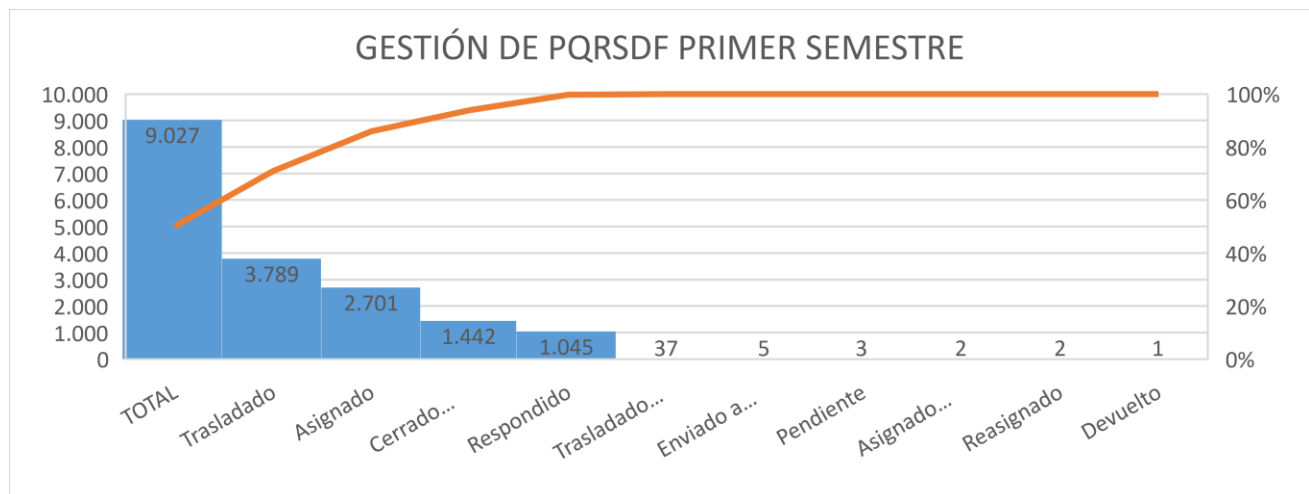




ESTADO DE GESTIÓN DE LAS PQRS GESTIÓN

DESCRIPCIÓN (ESTADO DE GESTIÓN)	Total Consolidado (1.er Semestre)
TRASLADADO	3.789
ASIGNADO	2.701
CERRADO MANUALMENTE	1.442
RESPONDIDO	1.045
TRASLADADO POR COMPETENCIA	37
ENVIADO A REVISIÓN	5
PENDIENTE	3
ASIGNADO PARA REVISIÓN	2
REASIGNADO	2
DEVUELTO	1
TOTAL	9.027

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano



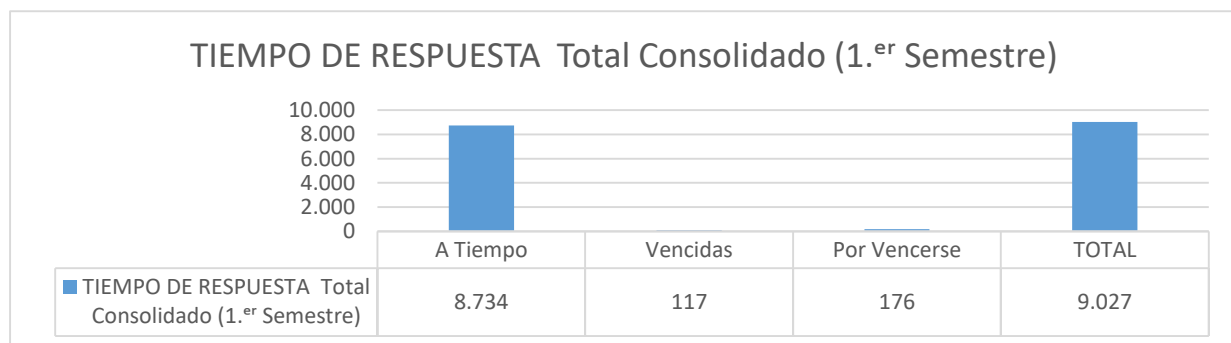
Fuente: Elaboración propia OCI



TIEMPO DE RESPUESTA

ESTADO / TIEMPO DE RESPUESTA	Total Consolidado (1.º Semestre)
A TIEMPO	8.734
VENCIDAS	117
POR VENCERSE	176
TOTAL	9.027

Fuente: SIAC - Sistema de Información Administrativo y Ciudadano



Fuente: Elaboración propia OCI

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 1.9% de las de los radicados que fueron asignados en la gobernación del magdalena no indicaban; 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 9027.

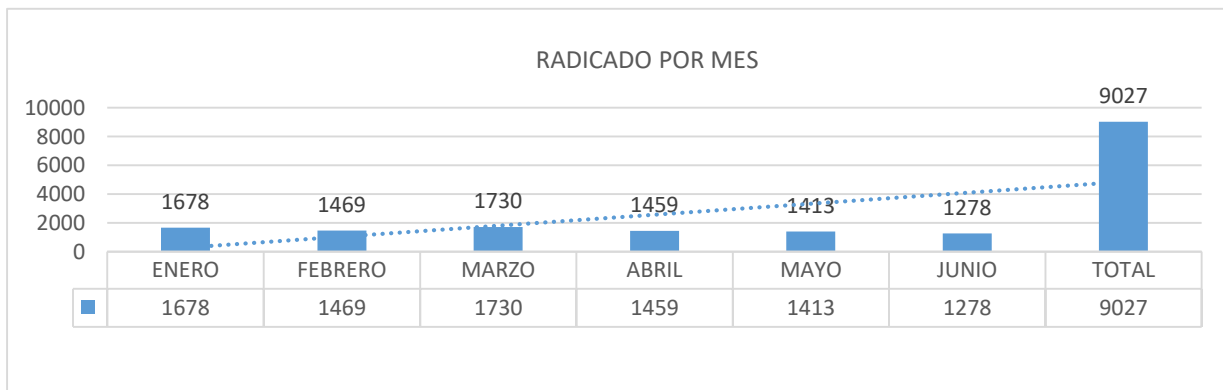


RADICADOS POR MES

RADICADO POR MES

ENERO	1678
FEBRERO	1469
MARZO	1730
ABRIL	1459
MAYO	1413
JUNIO	1278

Fuente: SIAC- Sistema de Información Administrativo y Ciudadano



Fuente: Elaboración propia OCI



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
-

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. **Asignar responsable por dependencia** para seguimiento y cumplimiento de términos.



CONCLUSIÓN

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron un total de **9027 PQRSD**, siendo la mayoría derechos de petición con un total de **6.724**, el canal por cual se radicaron fue a través del correo electrónico con un total de **5389**, seguido de la plataforma virtual **1881**, documento físico **1755**, 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, eficacia 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.

Cordialmente,

Jader Alfonso Martínez López
Jefe Oficina de Control Interno
Gobernación del Magdalena