Gobernación del
MAGDALENA

INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES – PRIMER TRIMESTRE (ENERO-FEBRERO) 2025

ROSSANA RODRIGUEZ QUEZADA

Secretaría General

Santa Marta D.T.C.H.,

Mayo de 2025

Proyecto: Alberto Escorcia Contratista- Secretaria General

Introducción

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Solicitudes (PQRSD) es el mecanismo a través del cual los ciudadanos expresan sus inquietudes o insatisfacciones respecto a los servicios ofrecidos por la Gobernación del Departamento del Magdalena. Este sistema sirve como una herramienta clave para el control, la medición y la mejora continua, facilitando la identificación y gestión de las necesidades y preocupaciones de los usuarios, contribuyendo así a la toma de decisiones estratégicas por parte de la administración territorial.

En cumplimiento de la normativa vigente y con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre la gestión de la administración departamental durante el primer trimestre de 2025 en relación con la atención de las PQRSD, la Gobernación del Magdalena, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de seguimiento. Este informe abarca las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes recibidas y gestionadas a través de los canales de atención dispuestos entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025.

El objetivo de este documento es analizar la eficiencia y oportunidad de la atención brindada por las diferentes dependencias de la Gobernación, evaluando el cumplimiento de los plazos legales para las respuestas. Asimismo, se busca identificar posibles áreas de mejora en la gestión de las PQRSD, asegurando un proceso de mejora continua en el marco de la normativa aplicable.

En este informe se presentan estadísticas detalladas sobre el número total de PQRSD recibidas, desglosadas por tipología, canal de recepción y tiempos de respuesta, así como por las dependencias encargadas de su atención.

Objetivo

El objetivo del presente informe es presentar un análisis detallado de la gestión de PQRSD, proporcionando indicadores clave de desempeño que permiten identificar áreas de mejora y logros alcanzados durante el período de análisis.

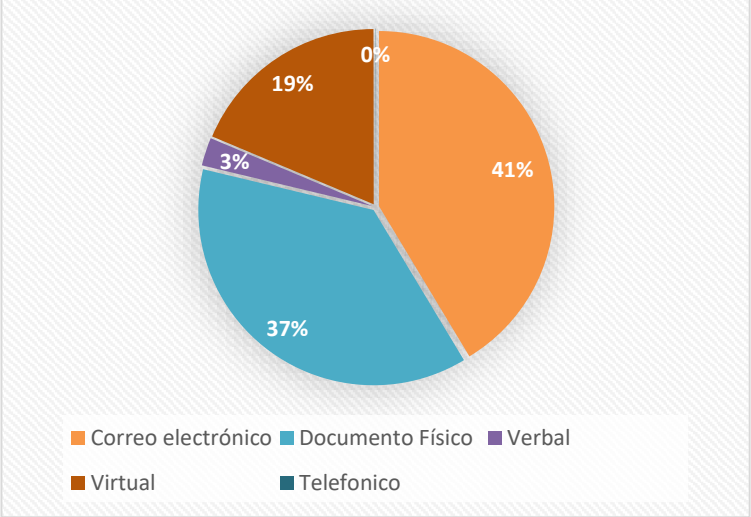
Solicitudes Recibidas Por Canal De Atención

Para la Gobernación del Magdalena, los usuarios son la razón de ser de nuestra entidad, uno de nuestros principales objetivos es involucrar a todas las personas como aliadas en nuestro proceso de gestión y mejora, por esta razón y con el fin de recibir todas las solicitudes que interponen los ciudadanos, grupos de valor y personas interesadas; la secretaria General cuenta con diferentes canales de atención físico y virtual donde pueden radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y otras solicitudes, como lo son la Página Web (el portal PQRSD);líneas telefónicas (+57) (605)4210239, correo electrónico contactenos@magdalena.gov.co y Ventanilla única de correspondencia.

Durante el primer trimestre de 2025, se recibieron **4.316 solicitudes** a través de los diferentes canales de atención. El canal más utilizado fue el **correo electrónico**, con un total de 1779 (41%) solicitudes. Esto confirma que los ciudadanos prefieren los medios virtuales, probablemente por su facilidad de acceso y rapidez en comparación con los métodos presenciales.

- **Correo electrónico**: 1.779 solicitudes (41%)
- **Documento físico** (Ventanilla única de correspondencia): 1595 solicitudes (37%)
- **Portal virtual**: 830 solicitudes (19%)
- **Verbal**: 111 solicitud (3%)
- **Telefonico**: 1 Solicitud (0)

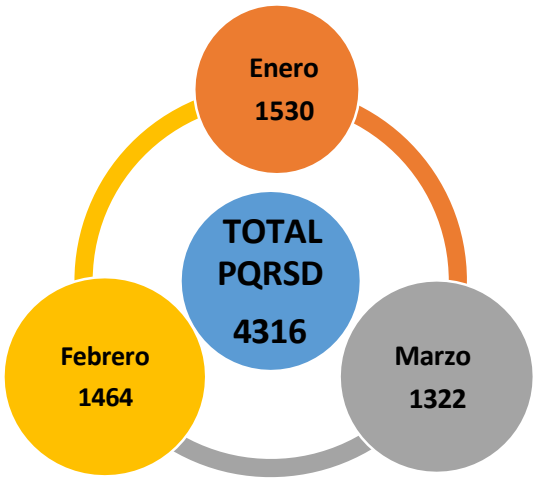
El uso del correo electrónico sigue siendo significativamente mayor que el del documento físico, lo cual demuestra que la estrategia de digitalización está funcionando. Sin embargo, aún hay un número considerable de personas que prefieren la vía física, lo que puede estar relacionado con la falta de acceso a internet en algunas zonas del departamento.



Correo electrónico	1779
Documento Físico	1595
Verbal	111
Virtual	830
Telefónico	1
Total General	**4316**

Variación Mensual En Las Solicitudes

El comportamiento de las solicitudes a lo largo de los meses muestra una tendencia ascendente, culminando en septiembre con el mayor número de solicitudes:



- **Enero**: 1526 solicitudes (35 %)
- **Febrero**: 1464 solicitudes (34%)
- **Marzo**: 1322 solicitudes (31%)

La disminución de enero a marzo puede estar asociado al inicio y continuación de ciertos plazos administrativos, debido que al iniciar el año los procesos suelen estar iniciando y al mes de marzo ya se encuentra en un avance considerable que genera menor cantidad de peticiones y reclamos.

Clasificación de solicitudes por tipo

Cada solicitud ingresada a la Gobernación del Magdalena, a través del Portal Web PQRSD, correo electrónico o la ventanilla única de correspondencia, se clasifica en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, según la naturaleza del requerimiento o necesidad del ciudadano. Esta clasificación es clave, ya que determina el proceso de gestión que llevará a cabo la dependencia responsable, así como los tiempos de respuesta correspondientes para cada tipo de solicitud.

El **81%** de las solicitudes radicadas fueron **Peticiones Individuales** o **Derechos de Petición**, que siguen siendo las categorías más frecuentes entre los ciudadanos. Esto indica que los ciudadanos principalmente buscan aclaraciones, solicitudes de información o solución de problemas individuales.

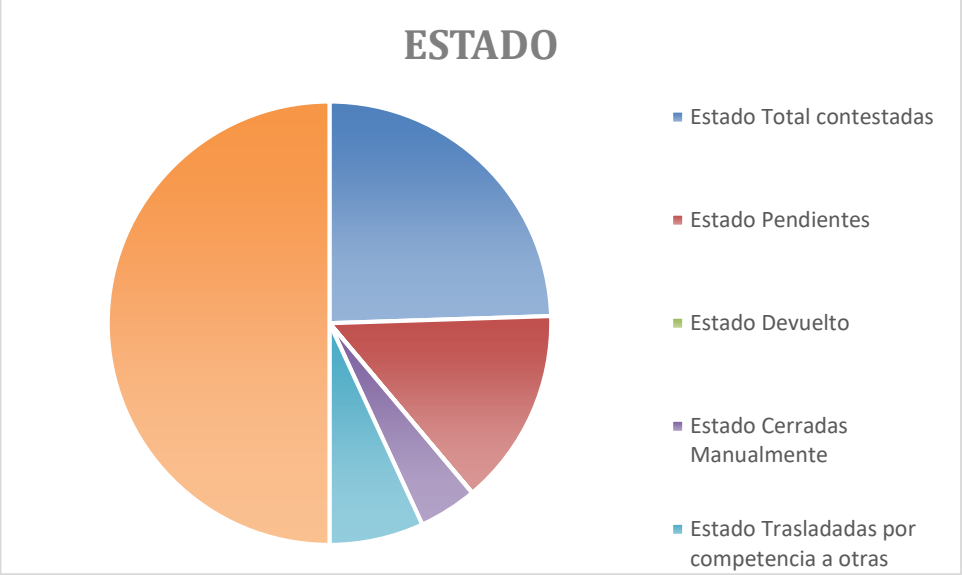
Tipo de Solicitud	Total	% del Total
Petición Individual	3526	81,70%
Solicitud de Información	433	10,03%
Reclamo	75	1,74%
Queja	63	1,46%
Consulta	66	1,53%
Peticiones entre autoridades	21	0,49%
Petición Colectiva	102	2,36%
Denuncia	6	0,14%
Petición de Documentos por parte de la Asamblea Departamental	7	0,16%
Petición de Informes por parte de la Asamblea Departamental	3	0,07%
Reclamo datos personales	2	0,05%
Consulta datos personales	9	0,21%
Sugerencia	3	0,07%
Total general	**4316**	100,00%

Las**Peticiones Individuales** siguen siendo la solicitud más frecuente, lo que refleja la importancia de un servicio al ciudadano sólido y accesible. Se observa también un aumento en las **Solicitudes de Información** y **Reclamos**, lo que podría estar relacionado con inconformidades en la prestación de servicios o la necesidad de aclarar trámites específicos.

Estado de las solicitudes y desempeño de las dependencias

El análisis de las solicitudes radicadas y gestionadas muestra que la mayoría se han atendido **a tiempo**, gracias al uso del Sistema de Información de Atención al Ciudadano (SIAC), implementado desde Mayo de 2024. Sin embargo, aún persisten casos **pendientes** o con respuestas **fuera de término,** pero a comparación del 2024 ha disminuido ampliamente los tiempo de respuesta a término.

Estado					
Total contestadas	Pendientes	Devuelto	Cerradas Manualmente	Trasladadas por competencia a otras entidades	Total general
1671	981	1	290	469	3412



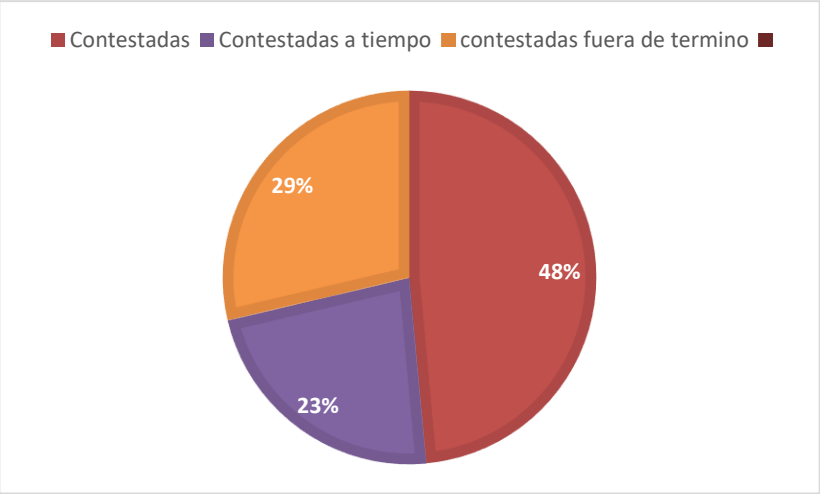
Traslado por Competencia a otras entidades

Este valor representa aproximadamente un **7%** del total de PQRS recibidas, lo que sugiere que un bajo porcentaje de las solicitudes son remitidas a otras entidades por competencia.

Si bien este porcentaje es bajo, es importante revisar si estas solicitudes están siendo atendidas por las otras entidades en tiempo oportuno para no afectar la percepción del servicio.

Porcentaje de PQRS contestadas a tiempo vs fuera de término

Estado	Total
Contestadas	1671
Contestadas a tiempo	784
contestadas fuera de termino	981



Un 29% de las PQRSD fueron contestadas a tiempo, lo cual es positivo. Sin embargo, un 23% se contestaron fuera de término, lo que podría indicar un área de mejora en la eficiencia o los tiempos de respuestas.

Para mitigar el vencimiento de PQRSD se implementó dentro Del Sistema De Atención Al Ciudadano – SIAC tablero de control que permite realizar seguimiento a la oportunidad de la respuesta.

CANALES DE ATENCION PQRSD

Canal Virtual

Durante el primer trimestre de 2025, se recibieron un total de **2,609** solicitudes de manera virtual a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) disponible en la página web o por correo electrónico de la Gobernación del Magdalena. Este volumen representa una cifra significativa que refleja la interacción de los ciudadanos con la Gobernación, lo que refleja la importancia de asegurar una respuesta oportuna y efectiva.

En los cuadros a continuación, se detalla el número de solicitudes recibidas por canal virtual y clasificadas según su tipología.

Tipo de Solicitud	Correo Electronico	Virtual	Total
Petición Individual	**1490**	**487**	3526
Solicitud de Información	**258**	**107**	433
Reclamo	**6**	**69**	75
Queja	**3**	**58**	63
Consulta	**3**	**63**	66
Peticiones entre autoridades	**8**	**13**	21
Petición Colectiva	**6**	**8**	102
Denuncia	**3**	**3**	6
Petición de Documentos por parte de la Asamblea Departamental		**7**	7
Petición de Informes por parte de la Asamblea Departamental		**3**	3
Reclamo datos personales	**1**	**1**	2
Consulta datos personales	**1**	**8**	9
Sugerencia		**3**	3
Total general	**1779**	**830**	**4316**

El Correo electrónico sigue siendo el canal predominante, recibiendo **1.779** solicitudes (68 % del total). Esto nos indica que la mayoría de los ciudadanos opta por un medio más tradicional para realizar sus solicitudes, posiblemente debido a su familiaridad y accesibilidad.

Plataforma virtual: Se recibieron **595** solicitudes (27.8%), lo que demuestra que, aunque hay un uso considerable de este canal, aún no supera al correo electrónico. Sin embargo, la creciente digitalización puede impulsar una mayor utilización de las plataformas virtuales.

CANAL PRESENCIAL

Durante el primer trimestre de 2025, se recibieron un total de **452** PQRSD a través de la ventanilla única de correspondencia ubicada en el Palacio Tayrona. Este canal permite a los ciudadanos radicar sus solicitudes, las cuales son remitidas al área responsable para su respuesta y trámite. En el caso de solicitudes de información general, se proporciona una respuesta inmediata.

A continuación, se presentan las cifras de las diferentes categorías de PQRSD recibidas por este canal de servicio:

Tipo de solicitud	Documento Físico	Verbal	Total
Solicitud de Información	68		68
Petición Individual	1438	110	1548
Reclamo			
Total General			**1616**

Solicitud de Información: Se registraron **68 solicitudes**, sugiriendo un interés moderado en obtener información general sobre los servicios o procesos de la Gobernación.

Peticiones Individuales y Reclamos: Estas categorías suman un total de **1548 solicitudes,** lo que sugiere que los ciudadanos son menos propensos a utilizar la ventanilla para quejas o solicitudes más personales.

Recomendaciones y oportunidades de mejora

Como resultado del análisis realizado a las peticiones recibidas y tendidas durante el periodo reportado, y en aras de fortalecer la gestión de las mismas, a continuación, se relacionan algunas oportunidades de mejoras:

- **Mejorar el tiempo de respuesta**: A pesar de que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas a tiempo, sigue siendo necesario reducir el porcentaje de solicitudes fuera de término. Se sugiere fortalecer los controles internos y ofrecer capacitaciones continuas a los funcionarios que gestionan las solicitudes más complejas.
- **Promover el uso de canales virtuales**: Si bien el canal virtual ha demostrado ser el más utilizado, aún se puede hacer más para reducir el uso de medios físicos. La implementación de una estrategia de comunicación para promover los canales virtuales puede aumentar la eficiencia.
- **Monitoreo y análisis mensual**: Dado que septiembre fue el mes con mayor número de solicitudes, es importante monitorear estos picos para preparar al personal y a las dependencias en momentos de alta demanda.
- **Capacitación constante**: Capacitar a los funcionarios en el uso del sistema SIAC y en la normativa vigente (Ley 1755 de 2015) es fundamental para asegurar una gestión adecuada de las PQRSD.
- **Mejorar el porcentaje de respuestas a tiempo**: Se sugiere implementar procesos de monitoreo más efectivos para reducir el número de PQRSD fuera de término y evitar que las pendientes lleguen a vencerse.
- **Automatización de alertas**: Implementar un sistema de alertas automáticas cuando una PQRSD esté próxima a vencer para asegurar que los equipos respondan a tiempo.