



INFORME DE PQRSY SOLICITUDES – CUARTO TRIMESTRE  
(OCTUBRE-DICIEMBRE) 2024



ROSSANA ANDREA RODRIGUEZ QUEZADA

Secretaría General

Santa Marta D.T.C.H.,

Diciembre de 2024

Proyecto: Doris Jiménez Orozco 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 tercer trimestre de 2024 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 julio y el 30 de septiembre de 2024.

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.



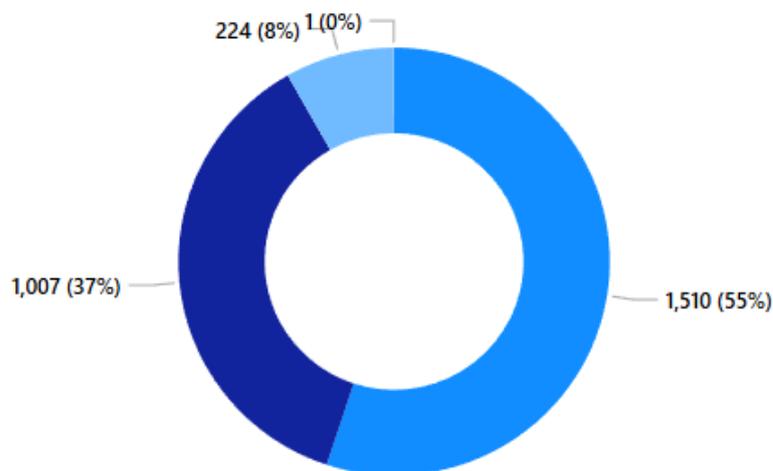
## Solicitudes Recibidas Por Canal De Atención

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](mailto:contactenos@magdalena.gov.co) y Ventanilla única de correspondencia.

Durante el cuarto trimestre de 2024, se recibieron **2,742 solicitudes** a través de los diferentes canales de atención. El canal más utilizado fue el **correo electrónico**, con un **59.6%** del total de las 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:** 1,510 solicitudes
- **Documento físico** (Ventanilla única de correspondencia): 1007 solicitudes
- **Portal virtual:** 224 solicitudes
- **Verbal:** 1 solicitud

El 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.



descripcion	# Radicados
Correo electrónico	1,510
Documento Físico	1,007
Virtual	224
Verbal	1

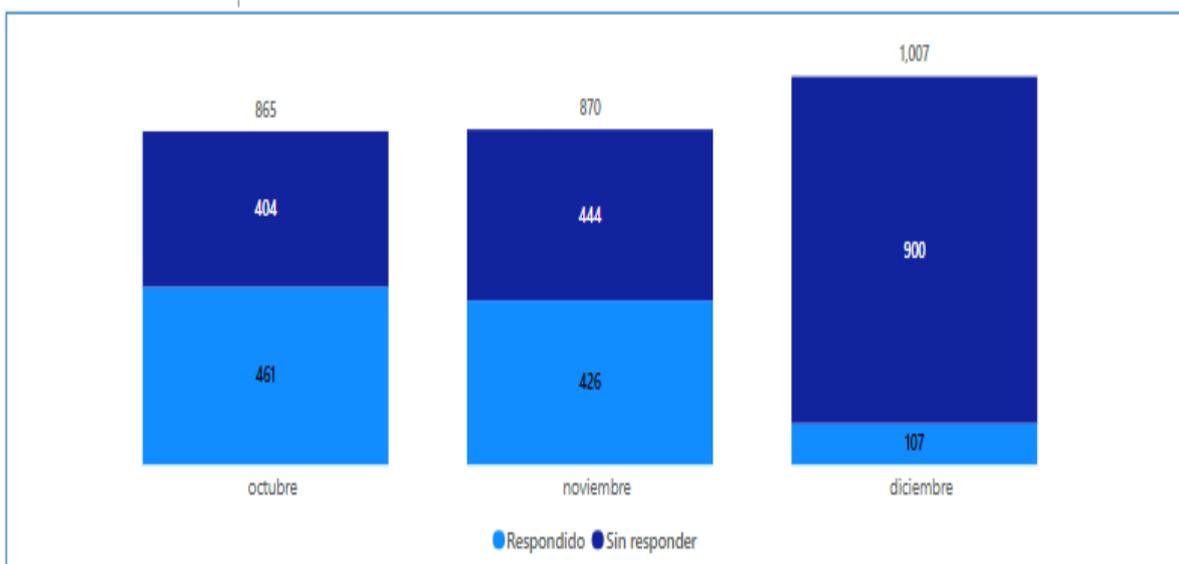
● Correo electrónico ● Documento Físico ● Virtual ● Verbal



## Radicados por mes y estado de respuesta

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

- **Octubre:** 865 solicitudes
- **Noviembre:** 870 solicitudes
- **Diciembre:** 1,007 solicitudes



descripcion	Respondido	Sin responder		
Nombre mes	# Radicados	Primera fecha: mes	# Radicados	Primera fecha: mes
octubre	461	10	404	10
noviembre	426	11	444	11
diciembre	107	12	900	12

El aumento considerable en el mes de diciembre puede estar asociado a la terminación de plazos administrativos por cierre de año, lo que genera una mayor cantidad de peticiones y reclamos. los ciudadanos radicaron durante este periodo principalmente solicitudes relacionadas con desembargo bienes y/o cuentas y Derechos de petición inherentes a comparendos. Este comportamiento debe monitorearse a futuro para prever picos de trabajo y ajustar los recursos de atención en función de estas tendencias.

En los cuadros y graficas siguientes se señala cuantas solicitudes se recibieron por meses y según su clasificación señalamos la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o denuncias.



## Radicados por tipo de solicitudes

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.

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

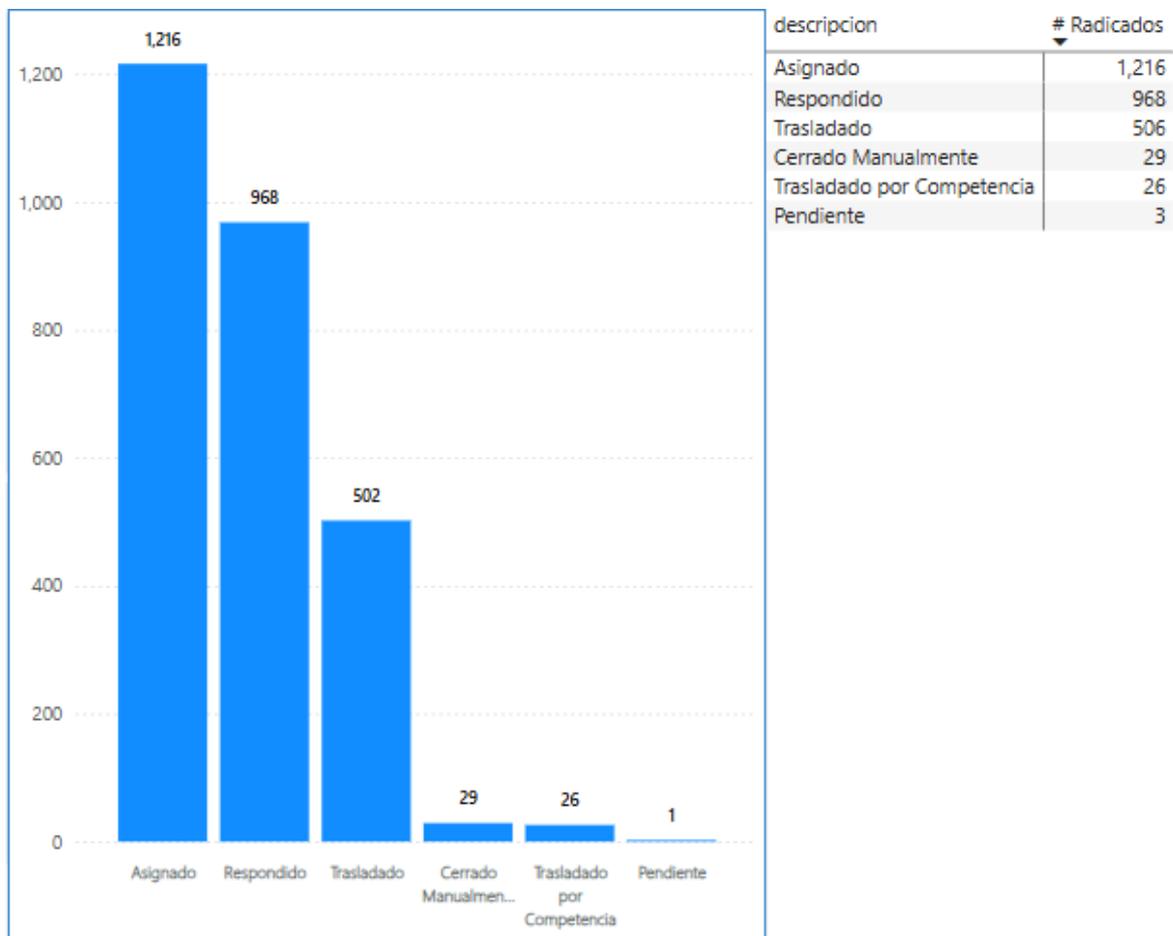
nombre_subtipo_solicitud	# Radicados
Petición Individual	2,375
Solicitud de Información	199
Petición Colectiva	60
Reclamo	32
Consulta	30
Queja	30
Denuncia	8
Peticiones entre autoridades	4
Consulta datos personales	3
Felicitaciones	3
Sugerencia	2
Petición de Documentos por parte de la Asamblea Departamental	1
Petición de Informes por parte de la Asamblea Departamental	1

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 **Peticiones Colectivas**, lo que podría estar relacionado con solicitudes de obsequios para novenas navideñas realizadas por diferentes líderes.



## Radicados por estado de gestión.

De las 1216 solicitudes recibidas, 968 ya han sido respondidas, lo que evidencia un esfuerzo significativo por atender las necesidades de los ciudadanos. Sin embargo, 506 solicitudes tuvieron que ser trasladadas a otras dependencias, lo que sugiere que aún hay margen para mejorar el proceso de asignación inicial y evitar demoras innecesarias. Los casos cerrados manualmente (29) y los trasladados por competencia (26) son pocos, lo que indica que, en general, el sistema funciona de manera adecuada. Solo 1 solicitud quedó pendiente, reflejando un compromiso claro con la resolución oportuna.



## Traslado por Competencia a otras entidades

Este valor representa aproximadamente un **1%** 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.

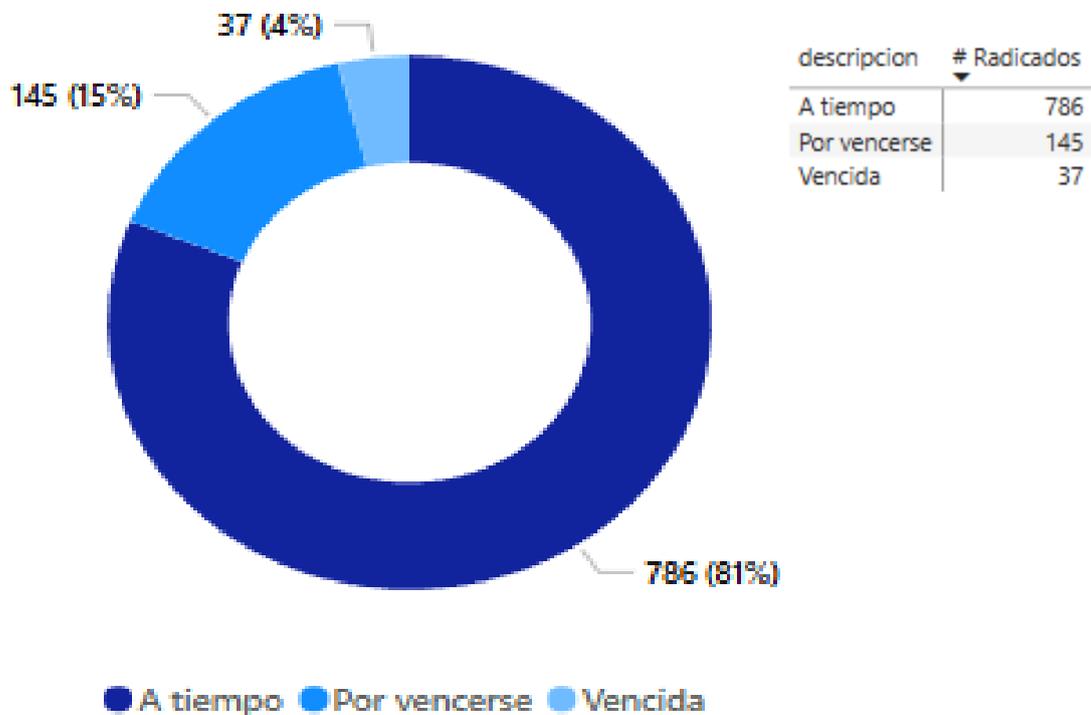


## Radicados respondidos por semáforo

El 81% de las PQRS radicadas (786 casos) fueron respondidas dentro del plazo establecido, lo cual refleja un buen desempeño general en el cumplimiento de los tiempos estipulados.

El 15% de las PQRS (145 casos) estaban próximas a vencer, lo que sugiere que, aunque se logró evitar el incumplimiento, podría haber oportunidades de mejora en la gestión anticipada de estas solicitudes.

El 4% de las PQRS (37 casos) se contestaron fuera del plazo, lo que indica un área crítica que requiere atención, ya que afecta la percepción de cumplimiento por parte de los usuarios y podría generar impactos legales o administrativos.





## CANALES DE ATENCION PQRSO

### Canal Virtual

Durante el cuarto trimestre de 2024, se recibieron un total de **2,742** solicitudes de manera virtual a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSO) 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 electrónico	Página Web	Total general
Derecho de Petición Individual	1385	91	1476
Solicitud de Información	93	36	129
Derecho de Petición Colectiva	19	3	22
Reclamo	2	30	32
Consulta	1	28	29
Queja	2	22	24
Denuncia	2	6	8
Peticiones entre autoridades	2	2	4
Consulta datos personales		3	3
Felicitaciones	3		3
Sugerencia		2	2
Petición de Documentos por parte de la Asamblea Departamental		1	1
Petición de Informes por parte de la Asamblea Departamental	1		1
<b>Total general</b>	<b>1510</b>	<b>224</b>	<b>1734</b>

**Correo electrónico** sigue siendo el canal predominante, recibiendo **1,734** solicitudes (87% 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 **224** solicitudes (13%), 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 cuarto trimestre de 2024, se recibieron un total de **1007** 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 general
Derecho de Petición Individual	893	1	894
Solicitud de Información	70		70
Derecho de Petición Colectiva	37		37
Consulta	1		1
Queja	6		6
<b>Total General</b>	<b>1007</b>	<b>1</b>	<b>1008</b>

**Derecho de Petición Individual (88.6%):** Es el mecanismo más utilizado. Este dato refuerza la necesidad de analizar y agilizar este proceso para atender de manera oportuna las necesidades de los ciudadanos.

**Solicitud de Información (6.9%):** Aunque menor en comparación, refleja un interés relevante en aspectos informativos. Una mejora en la transparencia y accesibilidad de datos clave podría reducir este tipo de solicitudes.

**Derecho de Petición Colectiva (3.7%):** Se mantiene como una opción menos usada, lo que podría indicar un desconocimiento del mecanismo colectivo por parte de los ciudadanos.

**Consulta y Queja (0.7% combinadas):** Las cifras bajas sugieren poca interacción en estas categorías, posiblemente por barreras de acceso o falta de promoción de estos canales.



## REMISION DE PQRSD POR DEPENDENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

En el cuadro siguiente se señala cuantas de esas solicitudes fueron remitidas a las dependencias competentes del objeto de cada petición, esta remisión se realizó a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano SIAC.

Dependencia	Total General	%
Oficina de Tránsito y Transporte	990	36,11%
AREA FUNCIONAL DE GESTION TRIBUTARIA Y COBRO COACTIVO	845	30,82%
OFICINA DE PENSIONES	162	5,91%
Oficina de Talento Humano	102	3,72%
AREA FUNCIONAL DE HISTORIAS LABORALES	80	2,92%
OFICINA ASESORA JURIDICA	66	2,41%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	59	2,15%
AREA FUNCIONAL DE GESTION DOCUMENTAL	53	1,93%
OFICINA DE PASAPORTES	46	1,68%
AREA FUNCIONAL DE NOMINAS	34	1,24%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	29	1,06%
Secretaría General	27	0,98%
SECRETARIA DE EDUCACION	24	0,88%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	23	0,84%
ALTA CONSEJERÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	22	0,80%
OFICINA DE CONTRATACION	21	0,77%
SECRETARIA DE HACIENDA	20	0,73%
SECRETARIA DEL INTERIOR	20	0,73%
SECRETARIA DE AMBIENTE, GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES Y CAMBIO CLIMÁTICO	19	0,69%
SECRETARIA DE EQUIDAD Y PODER POPULAR	17	0,62%
OFICINA DE TESORERIA	13	0,47%
SECRETARIA SECCIONAL DE SALUD	11	0,40%
AREA FUNCIONAL DE ARCHIVO HISTORICO	7	0,26%
OFICINA DE CULTURA	7	0,26%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	6	0,22%
OFICINA DE PROGRAMA DE ALIMENTACION	5	0,18%
AREA FUNCIONAL DE BIENESTAR, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4	0,15%
AREA JURIDICA	3	0,11%
GERENCIA DE PROYECTOS	3	0,11%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	0,11%



OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0,11%
Oficina de Tecnologías de la Información	3	0,11%
AREA FUNCIONAL DE ACTOS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ACCIONES CONSTITUCIONALES	2	0,07%
AREA FUNCIONAL DE PLANEACION	2	0,07%
AREA DE PROMOCION SOCIAL	1	0,04%
AREA FINANCIERA	1	0,04%
AREA FUNCIONAL AGROPECUARIA	1	0,04%
AREA FUNCIONAL DE CONTABILIDAD	1	0,04%
AREA FUNCIONAL DE PRESUPUESTO	1	0,04%
Auditoría	1	0,04%
Calidad	1	0,04%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0,04%
Oficina de Turismo	1	0,04%
Registros Profesionales	1	0,04%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,04%
<b>Total General</b>	<b>2742</b>	<b>100%</b>

La **Oficina de Tránsito y Transporte** fue la dependencia que gestionó el mayor volumen de solicitudes, principalmente relacionadas con comparendos y trámites de vehículos, lo cual requiere una atención especial para asegurar que se sigan cumpliendo los plazos establecidos por la ley.

**Recomendación:** Implementar mecanismos de seguimiento continuo para las solicitudes pendientes o con plazos vencidos, asegurando que se eviten cuellos de botella en las áreas de mayor carga de trabajo.



## 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:

Estas propuestas están pensadas para hacer más eficiente y transparente el proceso de atención a solicitudes, utilizando herramientas tecnológicas y mejorando la comunicación tanto dentro del equipo como con los ciudadanos. Además, se enfoca en simplificar el proceso, reduciendo tiempos y evitando errores que podrían demorar la atención. Implementar estas ideas mejoraría la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos.

### Capacitación del Personal

Talleres prácticos: Es importante ofrecer talleres y capacitaciones constantes para que el personal encargado de recibir y gestionar las solicitudes aprenda a identificar correctamente desde el principio cuál es la dependencia responsable de cada caso. Esto ayudará a que las solicitudes sean dirigidas de manera más eficiente, evitando errores desde el inicio.

### Uso de Tecnología

Inteligencia Artificial para clasificar solicitudes: Implementar tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, que puedan ayudar a clasificar las solicitudes automáticamente según su tipo y sugerir la mejor dependencia para que se encargue de ellas. Esto no solo hará el proceso más rápido, sino que también reducirá los errores humanos y mejorará la precisión en la asignación.

### Reducción de Traslados

Analizar y corregir los traslados: Es fundamental revisar los casos donde se han hecho traslados de solicitudes entre diferentes dependencias. A través de un análisis, se pueden identificar patrones o errores comunes en la asignación inicial, lo que permitirá tomar medidas para evitar estos traslados innecesarios. Además, es importante crear un directorio accesible donde se indique claramente qué área o dependencia se encarga de cada tipo de solicitud, de modo que el personal y los ciudadanos puedan saber desde el principio a quién deben dirigir su petición.

### Publicación de Datos Frecuentes

Facilitar la información más solicitada: Muchas veces, los ciudadanos realizan peticiones de información básica que se repiten constantemente. Para evitar que estas solicitudes tomen tiempo y recursos, se podría publicar esta información de forma accesible en la página web o en otros canales oficiales. Esto facilitaría el acceso de los ciudadanos a datos relevantes y reduciría la cantidad de solicitudes repetitivas.

### Seguimiento Visible



Plataforma para consultar el estado de las solicitudes: Crear una plataforma digital donde los ciudadanos puedan ver en tiempo real el estado de sus solicitudes. Esto no solo mejorará la transparencia, sino que también dará a los ciudadanos más confianza en el proceso, ya que podrán verificar en qué etapa se encuentra su solicitud en cualquier momento.

## Promoción de Canales Digitales

Campañas para incentivar el uso de canales digitales: Aunque ya se están utilizando canales virtuales, se pueden hacer más esfuerzos para que los ciudadanos prefieran estos medios sobre los físicos. Se pueden realizar campañas informativas que expliquen los beneficios de usar el correo electrónico, formularios web o aplicaciones móviles. Estas campañas ayudarían a reducir el uso de métodos tradicionales y harían el proceso más rápido y eficiente.

### 7. Espacios de Diálogo

Crear espacios para escuchar a los ciudadanos: Es importante abrir canales donde los ciudadanos puedan compartir sus opiniones, sugerencias y experiencias. Esto no solo ayudará a identificar áreas donde se puede mejorar, sino que también promoverá una mayor participación y colaboración entre el gobierno y la comunidad. Estos espacios pueden ser a través de encuestas, foros o chats en línea.