



INFORME DE PQRSD Y SOLICITUDES – SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL-MAYO-JUNIO) 2025



ROSSANA RODRIGUEZ QUEZADA
Secretaría General

Santa Marta D.T.C.H., Julio de 2025

Proyecto: Edgar Correa - Secretaria General

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



Introducción

En la Gobernación del Departamento del Magdalena creemos firmemente en la importancia de escuchar a la ciudadanía. Por eso, el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Solicitudes (PQRSD) se ha convertido en una herramienta fundamental para fortalecer el diálogo con la comunidad, mejorar nuestros servicios y garantizar una gestión pública más transparente, participativa y cercana.

Gracias a este sistema, las personas pueden expresar sus inquietudes, propuestas, felicitaciones o denuncias, sabiendo que serán escuchadas, atendidas y gestionadas de manera oportuna. De esta manera, no solo se construye confianza entre la ciudadanía y la administración departamental, sino que también se identifican oportunidades para seguir mejorando.

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 gestión del Sistema PQRSD correspondiente al segundo trimestre de 2025, comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio. Este documento tiene como objetivo compartir con la ciudadanía, los entes de control y demás actores interesados, un análisis claro y detallado del comportamiento de las solicitudes recibidas, los tiempos de respuesta, el nivel de cumplimiento institucional y los avances logrados, así como los retos que aún persisten.

El PQRSD no solo nos permite atender de forma eficiente cada solicitud, sino que también se ha consolidado como una herramienta estratégica para evaluar nuestro desempeño, identificar tendencias y tomar decisiones que mejoren la calidad de los servicios que ofrecemos a las y los magdalenenses.

Durante este segundo trimestre, recibimos solicitudes por diversos canales —físicos y digitales— como el portal web, el correo electrónico, la ventanilla única, la atención telefónica y las solicitudes verbales. Este informe incluye un análisis detallado de esas solicitudes, organizadas por tipo, canal de recepción, dependencia encargada y estado actual de gestión.



Objetivo

El propósito de este informe es compartir un análisis claro y detallado sobre cómo se ha gestionado la atención de las PQRSD, resaltando tanto los logros obtenidos como aquellos aspectos que aún pueden mejorar. Para ello, se presentan indicadores clave de desempeño que permiten evaluar el trabajo realizado durante el período analizado.

Alcance

Este informe abarca el análisis de la gestión de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) durante el segundo trimestre comprendido entre los meses de abril, mayo y junio de 2025. Se enfoca en la revisión de los procesos de atención, tiempos de respuesta, y cumplimiento de los indicadores clave de desempeño definidos por la Gobernación del Magdalena.

Asimismo, se identifican los principales logros alcanzados y las oportunidades de mejora, con el fin de fortalecer la calidad del servicio y promover una gestión más eficiente y centrada en el ciudadano. El análisis incluye información cuantitativa y cualitativa, extraída de las bases de datos institucionales y otras fuentes relevantes, con un enfoque orientado a la toma de decisiones y al mejoramiento continuo.

Solicitudes Recibidas por el canal de atención

Para la Gobernación del Magdalena, la ciudadanía es el centro de nuestra labor. Cada solicitud que recibimos es una oportunidad para mejorar, acercarnos más a las comunidades y garantizar que nuestras acciones respondan a sus necesidades reales. Uno de nuestros principales compromisos es fomentar la participación activa de las personas como aliadas en la gestión pública, promoviendo una relación basada en la confianza, la transparencia y el respeto.

Con este propósito, y para asegurar que todas las personas, ciudadanos, grupos de valor y demás interesados, puedan expresar sus inquietudes, opiniones o propuestas, la Gobernación del Magdalena ha dispuesto diversos canales de atención, tanto físicos como virtuales. A través de ellos se pueden radicar Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y otras solicitudes, a través de estos canales

- **Portal web institucional (PQRSD):** <https://pqrsd.gobernaciondelmagdalena.gov.co/>
- **Correo electrónico:** contactenos@magdalena.gov.co
- **Líneas telefónicas:** (+57) (605) 4210239
- **Ventanilla única de correspondencia (atención presencial)**



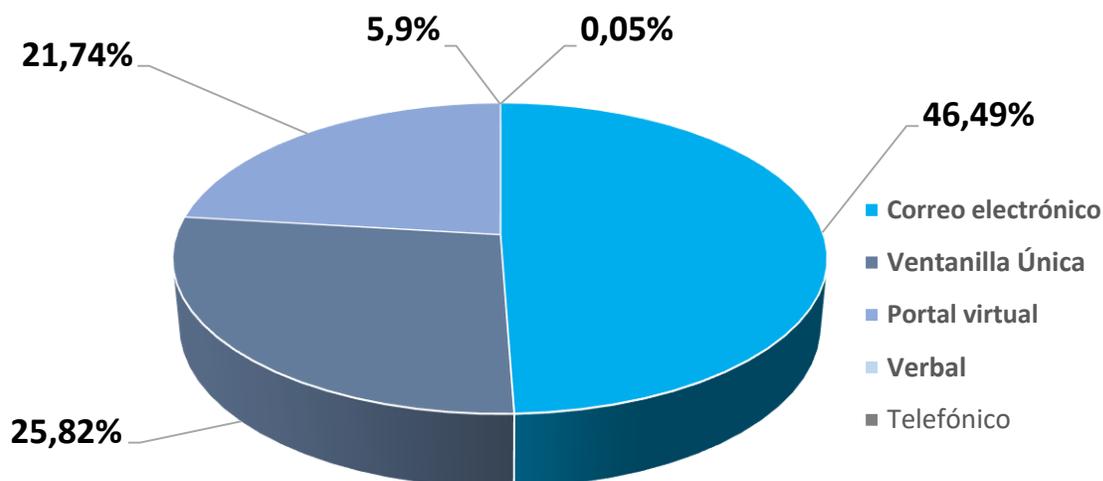
Resultados del seguimiento a distribución de solicitudes por canal de atención

Durante el segundo trimestre de 2025, la Gobernación del Magdalena recibió un total de 3.831 solicitudes ciudadanas a través de diferentes canales de atención dispuestos para garantizar el acceso, la participación y la comunicación efectiva con la ciudadanía. La variedad de estos canales busca responder a las distintas condiciones de conectividad, preferencias y necesidades de los usuarios en el territorio.

A continuación, se detalla la distribución de solicitudes por canal y su porcentaje de uso:

Distribución de solicitudes por canal de atención		
Canales de Atención	N° de Solicitudes	% de uso
Correo electrónico	1.781 solicitudes	46,49%
Ventanilla Única	989 solicitudes Físicas	25,82%
Portal virtual	833 solicitudes	21,74%
Verbal	226 solicitudes	5,9%
Telefónico	2 solicitudes	0,05%
N° total de Solicitudes 2do Trimestre	3.831 solicitudes	100%

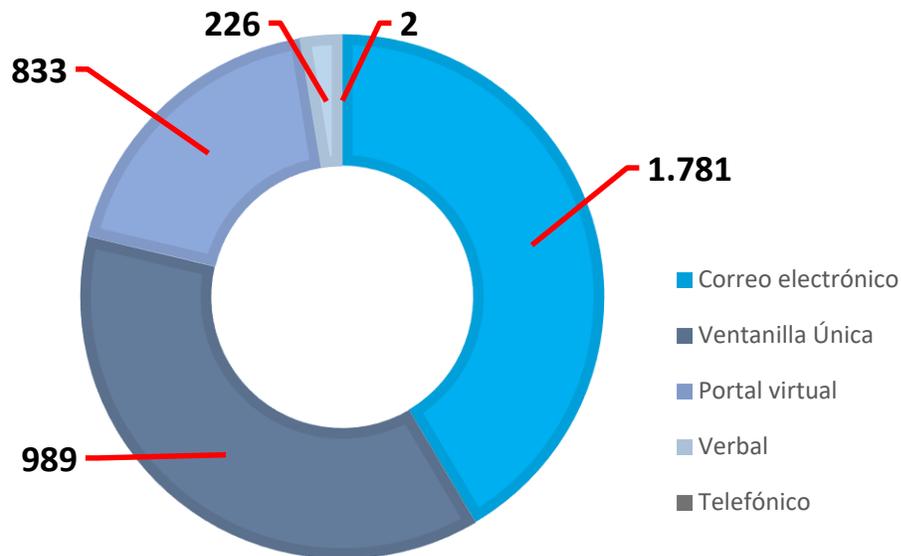
El gráfico muestra que el canal más usado por la ciudadanía fue el correo electrónico (46,49%), seguido de la Ventanilla Única con un porcentaje de uso del 25,82%. De igual manera, el portal virtual tuvo un uso de 21,74%, el cual va en aumento en comparación al trimestre anterior. La atención verbal también tuvo presencia con 5,9% de uso, mientras que el canal telefónico tuvo un uso del 0,05%, lo que indica poco uso o baja accesibilidad.





Análisis de uso por Canal de Atención Ciudadana

Durante el segundo trimestre de 2025, las y los ciudadanos de nuestro departamento hicieron uso de diferentes medios para comunicarse con la Gobernación del Magdalena y presentar sus solicitudes. Esta diversidad en los canales de atención refleja no solo las múltiples formas en que las personas acceden a la administración pública, sino también sus realidades, niveles de acceso a la tecnología y preferencias personales.



A continuación, analizamos qué nos dicen los datos y qué significan en términos prácticos:

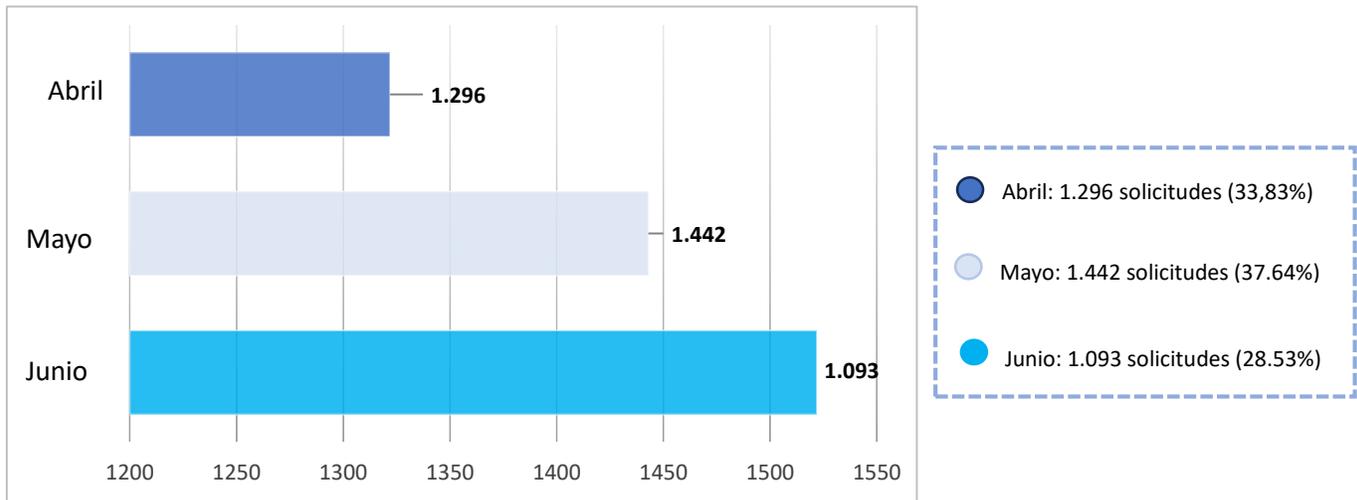
El correo electrónico fue el canal más utilizado por los ciudadanos con 1781 solicitudes seguido en segundo lugar por la Ventanilla Única con 989 solicitudes, en tercer lugar, se posiciona el portal virtual institucional con 833 solicitudes muestra un uso creciente, de estos canales. Por otra parte, sigue en cuarto lugar el canal verbal con 226 PQRSD, cerrando en quinto lugar la atención por vía telefónica presentando 2 solicitudes.

Variación mensual en las solicitudes

Entre los meses de abril y junio de 2025, la Gobernación del Magdalena recibió un número constante de solicitudes ciudadanas, reflejando el interés de las personas por participar activamente en la gestión pública. Como suele suceder, el comportamiento de estas solicitudes fue variando mes a mes, en sintonía con el ritmo propio de la administración y las dinámicas sociales del departamento.



Esta variación se observa claramente en la siguiente imagen:



Durante el segundo trimestre del año, se observó un comportamiento dinámico en las solicitudes ciudadanas. Abril comenzó con fuerza, registrando 1.296 peticiones, probablemente por la reactivación de trámites iniciados en los primeros meses del año. Este mes suele marcar un momento importante en la interacción entre la ciudadanía y la administración pública.

Mayo fue el pico de actividad, con 1.442 solicitudes, un aumento del 11,25 % respecto a abril. Este crecimiento puede explicarse por el avance de procesos administrativos y la necesidad de muchos ciudadanos de cerrar gestiones antes del fin del semestre.

En cambio, junio mostró una baja considerable con 1.093 solicitudes, un 24,2 % menos que en mayo. La finalización de trámites previos, sumada al inicio del receso escolar y las vacaciones de mitad de año, podría explicar esta caída en la actividad.

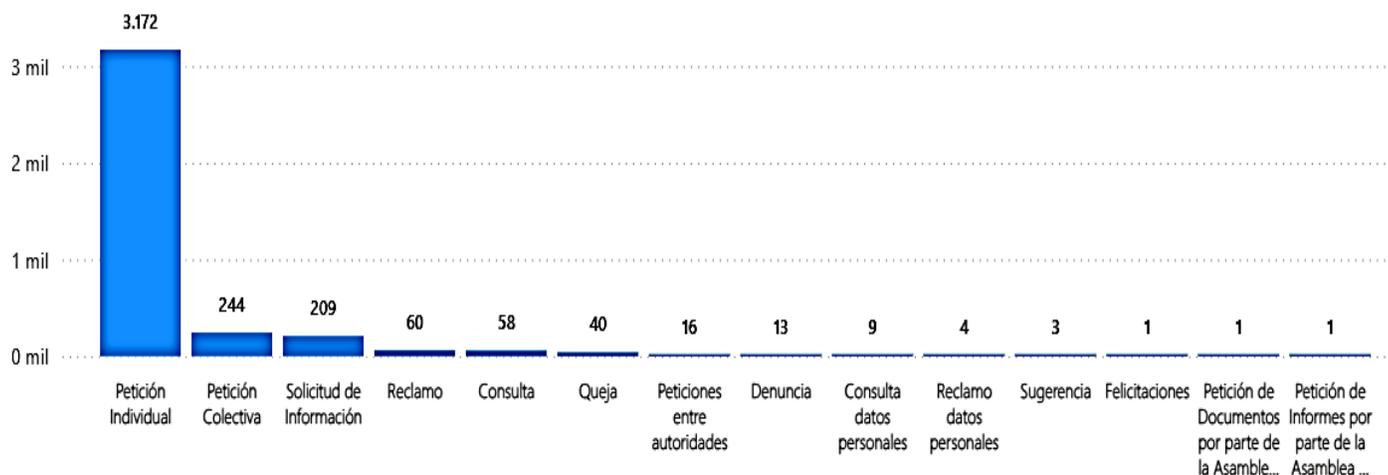
Más allá de los números, estas variaciones reflejan cómo la ciudadanía se conecta con el Estado según sus ritmos y necesidades. Lo importante es que la Gobernación del Magdalena esté siempre lista para responder con eficiencia, cercanía y calidad, anticipándose a los momentos de mayor demanda y fortaleciendo así su compromiso con el servicio público.

Clasificación de solicitudes por tipo

Durante el segundo trimestre de 2025, la Gobernación del Magdalena recibió un total de 3.831 solicitudes ciudadanas, las cuales fueron clasificadas según el tipo de requerimiento



presentado. Esta clasificación permite comprender con mayor profundidad las necesidades de la ciudadanía y cómo se están utilizando los canales de atención al servicio público.



A continuación, se presenta un análisis detallado de los principales hallazgos:

Tipo de Solicitud	Total	% del Total
Consulta	58	1,51
Consulta datos personales	9	0,23
Denuncia	13	0,34
Derecho de Petición Colectiva	244	6,37
Derecho de Petición Individual	3172	82,8
Felicitaciones	1	0,03
Petición de Documentos por parte de la Asamblea Departamental	1	0,03
Petición de Informes por parte de la Asamblea Departamental	1	0,03
Peticiones entre autoridades	16	0,42
Queja	40	1,04
Reclamo	60	1,57
Reclamo datos personales	4	0,1
Solicitud de Información	209	5,46
Sugerencia	3	0,08
Total general	3831	100%

Durante el periodo analizado, la gran mayoría de las personas se acercaron a la Gobernación del Magdalena para presentar Derechos de Petición Individual, que representan el 82,8 % del total. Esto demuestra que los ciudadanos siguen confiando en este mecanismo para hacer valer sus derechos, resolver dudas o solicitar información sobre servicios y trámites específicos.



En segundo lugar, aunque con mucha menor proporción, se encuentran los Derechos de Petición Colectiva (6,37 %), una señal clara de organización comunitaria y participación ciudadana conjunta, lo cual refleja un interés colectivo por resolver asuntos que afectan a varios sectores de la población.

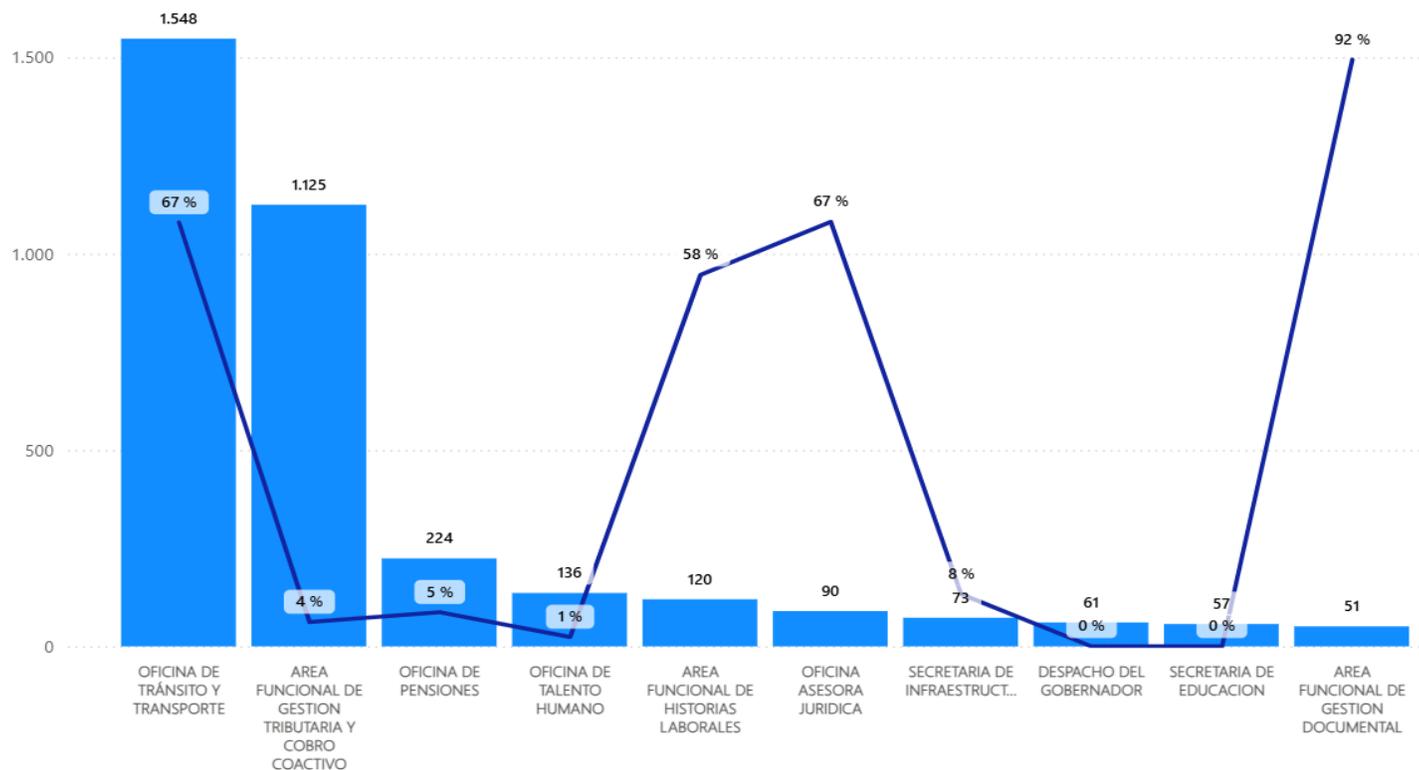
Las Solicitudes de Información (5,46 %) también fueron frecuentes, lo que indica un deseo constante de mantenerse informados sobre el quehacer institucional, mientras que Reclamos (1,57 %) y Quejas (1,04 %) representan una minoría, pero son fundamentales para mejorar la calidad del servicio.

Otros tipos de solicitudes, como consultas, sugerencias, denuncias o comunicaciones entre autoridades, tuvieron una presencia menor, pero igualmente valiosa, ya que completan el panorama de cómo la ciudadanía y las instituciones se comunican.

En resumen, más allá de las cifras, este balance muestra a una ciudadanía activa, que utiliza los canales formales para ejercer su voz, ya sea de manera individual o colectiva. También evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo los mecanismos de respuesta y acompañamiento para garantizar una atención cercana, oportuna y transparente.

Desempeño por Dependencia: Solicitudes Recibidas vs. Respuesta Oportuna

Durante el segundo trimestre de 2025, las diferentes dependencias de la Gobernación del Magdalena canalizaron un volumen importante de solicitudes ciudadanas a través del Sistema





de Información de Atención al Ciudadano (SIAC). Esta gráfica refleja no solo la cantidad de solicitudes radicadas por cada oficina, sino también su índice de oportunidad, es decir, la capacidad de dar respuesta dentro de los tiempos establecidos.

La gráfica evidencia que la Oficina de Tránsito y Transporte lidera ampliamente el número de solicitudes ciudadanas, con 1.548 registros, lo que representa el 67 % del total. Esto refleja el alto interés y necesidad de la ciudadanía por temas relacionados con movilidad, licencias, vehículos o trámites similares, que son parte del día a día de muchas personas.

Le sigue el Área de Gestión Tributaria y Cobro Coactivo, con 1.125 solicitudes, aunque con un porcentaje de resolución mucho menor (4 %), lo que puede señalar una oportunidad de mejora en la respuesta y atención efectiva en este frente, clave para la transparencia y la relación fiscal con la comunidad.

Otras dependencias como Pensiones (224), Talento Humano (136) y Asesora Jurídica (90) también reciben un volumen significativo, lo que indica que hay un interés sostenido en temas laborales, derechos y prestaciones. En contraste, áreas como el Despacho del Gobernador y la Secretaría de Educación, aunque reciben menos solicitudes, tienen porcentajes de atención pendientes (0 % de resolución reportado), lo cual puede interpretarse como espacios donde fortalecer los canales de respuesta.

Llama positivamente la atención el Área de Gestión Documental, que aunque solo recibió 51 solicitudes, logró un notable 92 % de respuesta, mostrando un ejemplo de eficiencia en la atención ciudadana.

En conjunto, estos datos muestran no solo dónde están las mayores demandas de la población, sino también la importancia de equilibrar la cantidad de solicitudes con la capacidad de respuesta efectiva. Lo esencial es que cada solicitud sea vista como una oportunidad para fortalecer la confianza entre la ciudadanía y su administración.

Estado de Gestión de las Solicitudes Ciudadanas: Seguimiento al Proceso de Atención

Durante el segundo trimestre del 2025, la Gobernación del Magdalena gestionó de manera activa las solicitudes ciudadanas recibidas a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano (SIAC). El gráfico evidencia cómo se ha distribuido la atención a estas manifestaciones, desde su asignación inicial hasta su respuesta o cierre, reflejando el compromiso institucional con la escucha activa y la mejora continua.



Durante este trimestre, se canalizaron más de 1.619 solicitudes, el número más alto registrado, lo que evidencia un sistema sólido que asegura que cada petición llegue a la dependencia adecuada. Esta distribución eficiente es clave para garantizar respuestas oportunas y efectivas.

De esas, 1.413 solicitudes fueron respondidas directamente a la ciudadanía, lo que representa más del 87 % del total asignado. Esta cifra habla de una administración comprometida, que no solo cumple con su deber, sino que valora la confianza de los ciudadanos y busca cerrar cada ciclo de comunicación con soluciones reales.

Además, 489 solicitudes fueron trasladadas internamente porque no estaban en manos de la dependencia correcta, lo que refleja que hay un sistema que detecta y corrige a tiempo, en lugar de dejar peticiones sin atender.

También se registraron 303 cierres manuales, en su mayoría por resoluciones directas, duplicidades o retiros voluntarios. Transparencia como esta es esencial para mostrar cómo se gestiona incluso lo no convencional.

Por otra parte, 5 solicitudes fueron redirigidas a entidades externas, demostrando el respeto institucional por los límites de competencia y el compromiso con dar una respuesta, aunque no dependa directamente de la Gobernación.

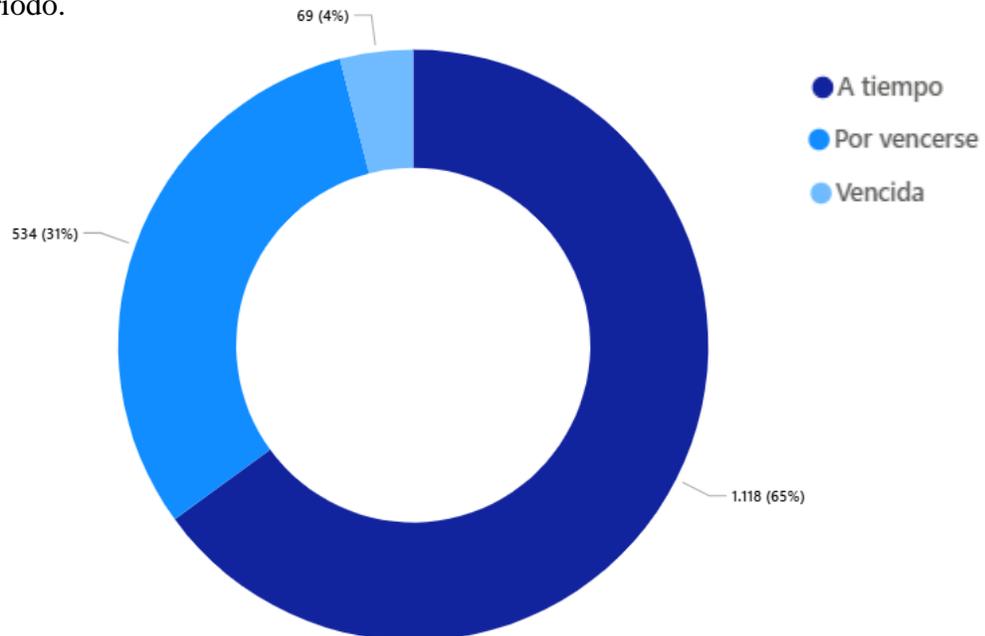
Al cierre del trimestre, solo 2 solicitudes quedaron pendientes, lo cual habla de una gestión casi total y oportuna, y de una administración cercana, eficiente y comprometida.

En conjunto, estos datos reflejan a una Gobernación que escucha y actúa. Aunque siempre hay margen de mejora, especialmente en reducir traslados innecesarios, el balance es muy positivo. El desafío ahora es mantener este nivel de atención, seguir fortaleciendo los canales digitales y asegurar que cada ciudadano del Magdalena reciba una respuesta clara, ágil y de calidad.



Solicitudes Respondidas por Semáforo

El gráfico tipo dona que se presenta muestra cómo se ha comportado la respuesta a las solicitudes ciudadanas en términos de tiempo de gestión, utilizando una herramienta visual conocida como "semáforo", que clasifica los tiempos en tres niveles: A tiempo, Por vencerse y Vencida. A continuación, presentamos el estado y comportamiento de estas respuestas durante el segundo periodo.



El gráfico tipo dona, organizado como un "semáforo", nos muestra cómo ha sido la gestión del tiempo en las respuestas a las solicitudes de la ciudadanía. Y los resultados son bastante alentadores:

65 % de las solicitudes (1.118) fueron respondidas dentro del plazo legal, lo que demuestra un alto nivel de eficiencia y compromiso por parte de la mayoría de las dependencias. Este cumplimiento no solo respeta los derechos de las personas, sino que también fortalece la confianza en las instituciones y mejora la experiencia de quienes acuden al servicio público.

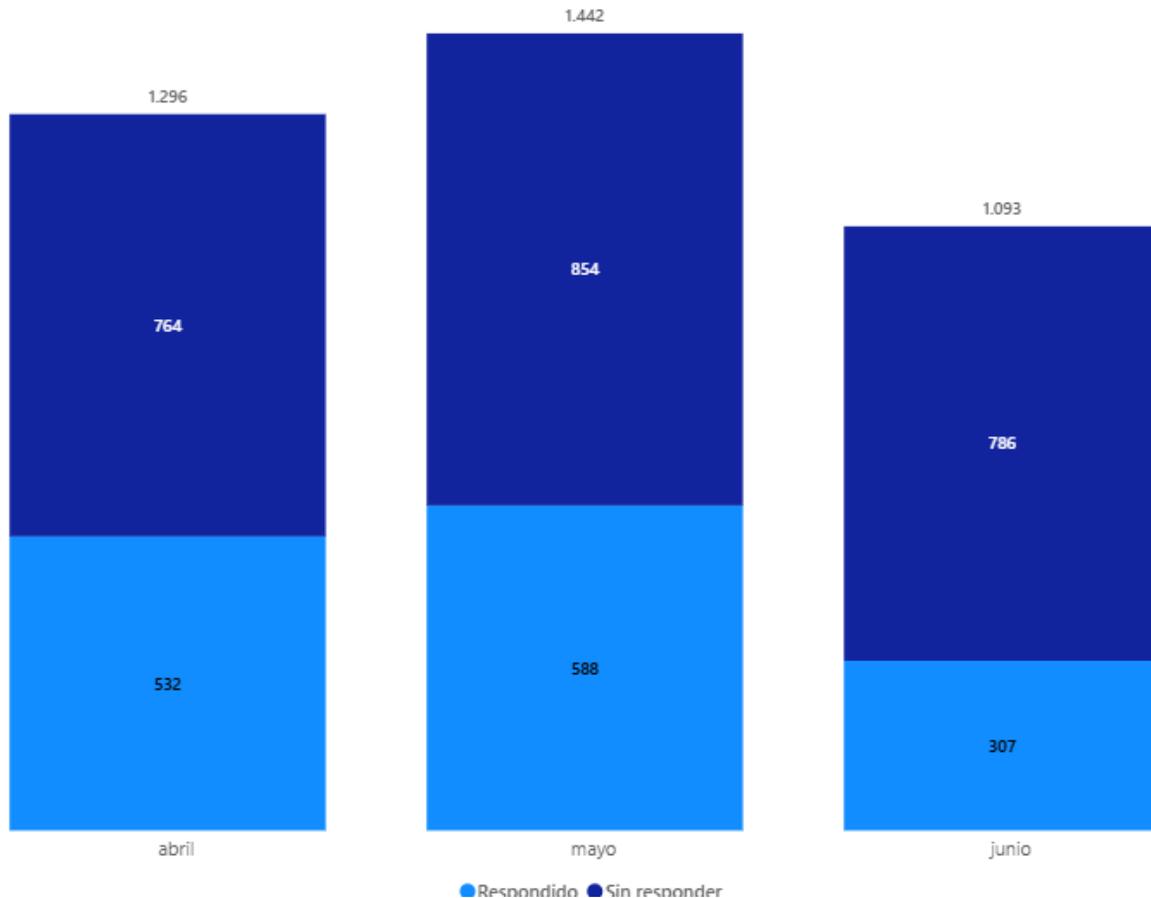
31 % (534 solicitudes) se respondieron con una leve demora. Aunque estas peticiones sí fueron atendidas, el dato invita a reflexionar sobre cómo agilizar los procesos internos. Factores como la alta carga de trabajo o la complejidad de algunos trámites pueden estar detrás de estos retrasos, por lo que apoyar a las áreas más exigidas será clave.

Por último, solo el 4 % (69 solicitudes) se gestionaron fuera del plazo establecido. Aunque es una cifra baja, sigue siendo importante identificar las causas y tomar medidas para evitar que se repita. Puede tratarse de casos puntuales, pero cada solicitud representa a un ciudadano que espera ser escuchado a tiempo.



En resumen, los datos muestran un sistema de atención con **buen nivel de cumplimiento**, pero con oportunidades claras para mejorar. El reto es seguir fortaleciendo la gestión interna, optimizar tiempos y asegurar que cada solicitud tenga una respuesta oportuna y de calidad.

Radicados por mes y estado de respuesta



El gráfico muestra cómo se gestionaron las solicitudes ciudadanas entre abril y junio, distinguiendo claramente las que fueron respondidas (en celeste) de aquellas que aún están pendientes (en azul oscuro).

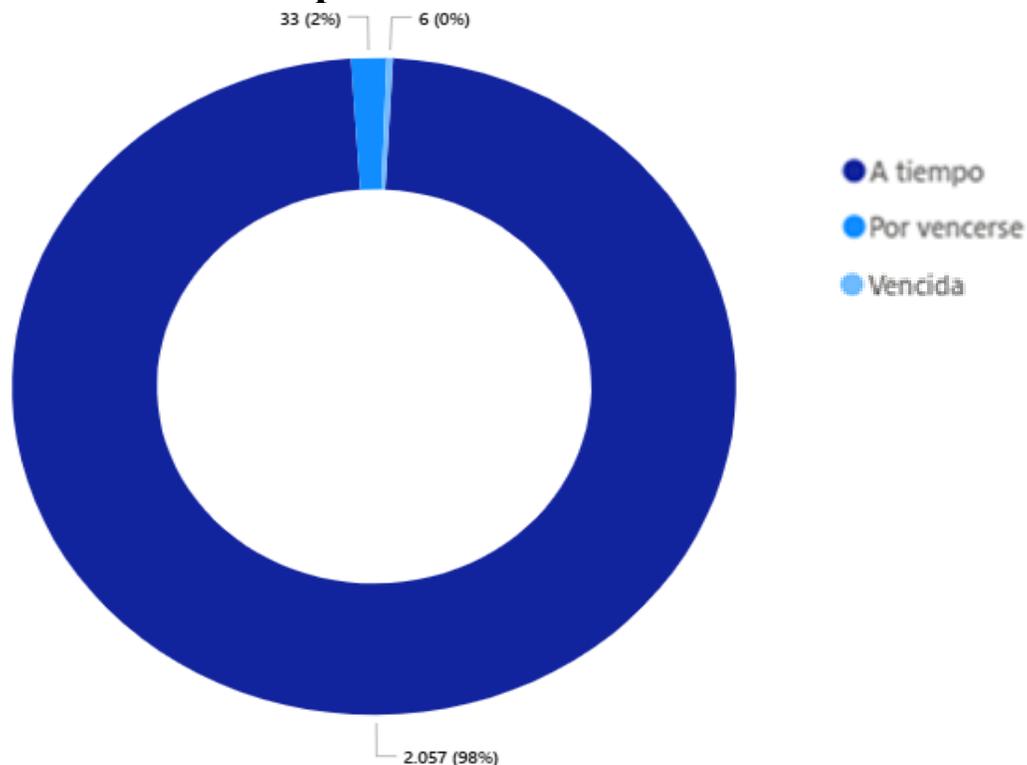
Abril registró 1.296 solicitudes, de las cuales 532 fueron respondidas. Aunque representa un buen volumen de atención, más de 700 aún no habían sido gestionadas al cierre del mes, lo que sugiere que fue un mes de alta demanda y que el sistema empezó el trimestre con cierta carga acumulada.

En mayo, con 1.442 solicitudes, se alcanzó el pico del trimestre. De estas, 588 fueron respondidas, un esfuerzo notable teniendo en cuenta el aumento de peticiones. Sin embargo, 854 solicitudes quedaron sin respuesta inmediata, lo que revela la presión sobre las dependencias en este periodo de alta actividad.



Junio, en cambio, cerró con 1.093 solicitudes, una baja considerable en comparación con los meses anteriores. A pesar de esta reducción, solo 307 fueron respondidas, lo que indica que, aunque la carga fue menor, también lo fue la capacidad de respuesta durante este mes. Esto podría explicarse por factores estacionales como vacaciones o menor disponibilidad operativa. En conjunto, el gráfico refleja el compromiso institucional con la atención ciudadana, pero también evidencia un reto claro: reducir el número de solicitudes sin respuesta. Cada petición representa una necesidad o una voz que espera ser escuchada, y mejorar los tiempos y volúmenes de respuesta no solo cumple con la ley, sino que fortalece el vínculo entre el Estado y la ciudadanía.

Radicados abiertos por semáforo



El gráfico refleja un resultado muy positivo en la gestión de solicitudes ciudadanas: el 98 % (2.057 solicitudes) se encuentran "a tiempo", es decir, dentro del plazo legal para ser respondidas. Este dato habla de un sistema que no solo funciona, sino que prioriza la atención oportuna y respeta los derechos de quienes hacen sus peticiones.

Solo el 2 % (33 solicitudes) están "por vencerse", lo que representa una alerta temprana y manejable, mientras que apenas 6 solicitudes (menos del 1 %) están vencidas, lo que demuestra un altísimo nivel de cumplimiento.

Este nivel de eficiencia transmite un mensaje claro: la Gobernación del Magdalena está escuchando, actuando y cumpliendo. Aún con espacios para seguir mejorando, estos resultados



son una muestra concreta de compromiso, orden institucional y voluntad de servicio público de calidad.

Recomendaciones y oportunidades de mejora

- Optimizar el correo electrónico y el portal virtual para mejorar el seguimiento automático y reducir la carga manual.
- Promover el uso del portal institucional a través de campañas de capacitación y comunicación accesible.
- Dar atención prioritaria a las solicitudes “por vencerse” para evitar que pasen a estado vencido.
- Implementar alertas internas o tableros de control para seguimiento en tiempo real.

La Gobernación del Magdalena ha mostrado avances importantes en materia de recepción y procesamiento de solicitudes ciudadanas. Estos resultados, aunque positivos, también reflejan áreas que pueden fortalecerse con acciones concretas y sostenidas. Asumir estos desafíos desde un enfoque preventivo, humano y orientado al servicio, permitirá consolidar una administración más eficiente, transparente y cercana a la ciudadanía.

ROSSANA ANDREA RODRIGUEZ QUEZADA

Secretaria General