



MAGDALENA

La fuerza del cambio



MAGDALENA
La fuerza del cambio

**INFORME GENERAL DE SEGUIMIENTO A LA
GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES
RECIBIDAS Y ATENDIDAS**

S E C R E T A R I A G E N E R A L

Febrero
2021

PRESENTACIÓN



El Sistema de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) es el mecanismo por medio del cual, los usuarios expresan una 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 cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la administración departamental durante mes de enero de 2021; en materia de la atención a las PQRSD y Solicitudes; la Gobernación del Departamento del Magdalena, a través de la Secretaría General, presenta el informe 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

durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 28 de febrero de la actual vigencia, a fin de analizar e identificar la oportunidad de las atenciones dadas a las peticiones por parte de todas las dependencias, buscando cumplir con los términos de ley y en el mismo sentido, identificar el índice de respuestas extemporáneas, en aras de generar las alertas tempranas necesarias que serán comunicadas a través del uso de la herramientas de comunicación interna como el correo institucional, a fin de que los líderes de cada unidad administrativa o dependencia adscrita a ésta, adelanten las correcciones y acciones correctivas que sean necesarias en aras de fortalecer su gestión, con acciones que contribuyan a mejorar los resultados arrojado por el indicador de eficiencia de PQRSD y Solicitudes.

Para tal efecto, se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD y Solicitudes presentadas ante la Gobernación del Magdalena durante el periodo en análisis, discriminadas por tipología de petición, canal de recepción y oportunidad de la atención, así como las dependencias o unidades de decisión que impulsaron su respuesta o trámites.



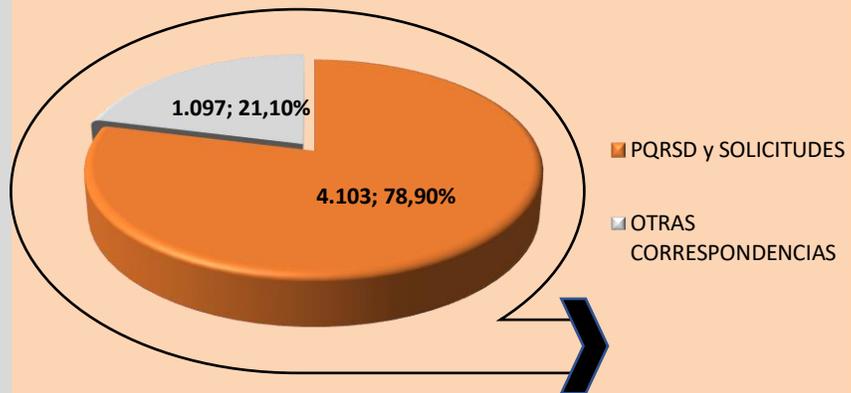
MAGDALENA
La fuerza del cambio



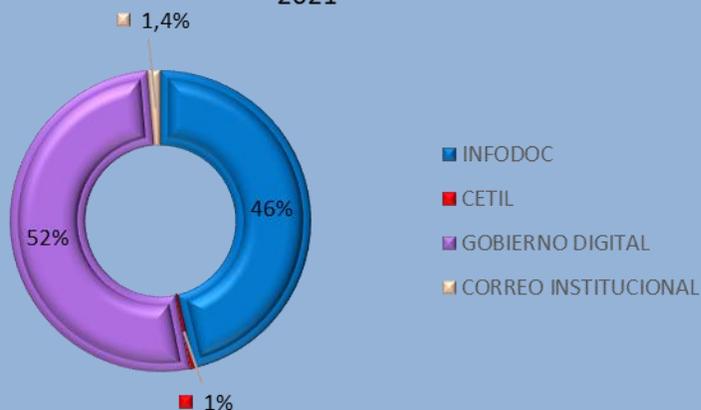
MAGDALENA
La fuerza del cambio

COMUNICACIONES RECIBIDAS, CANALES DE RECEPCIÓN UTILIZADOS Y PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES

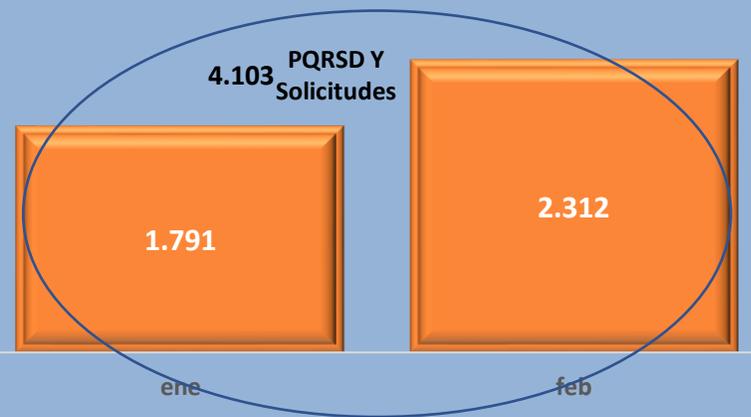
CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS Y PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES ENERO Y FEBRERO 2021



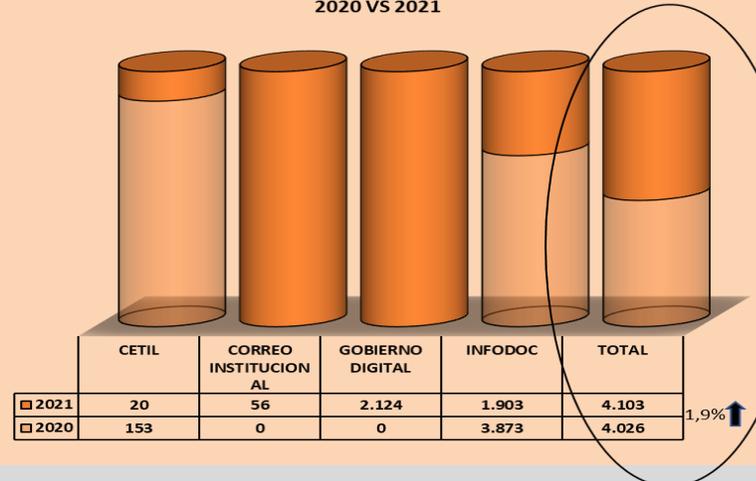
PQRSD Y SOLICITUDES Y CANALES DE RECEPCIÓN EMPLEADOS ENERO Y FEBRERO 2021



DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS ENERO Y FEBRERO 2021

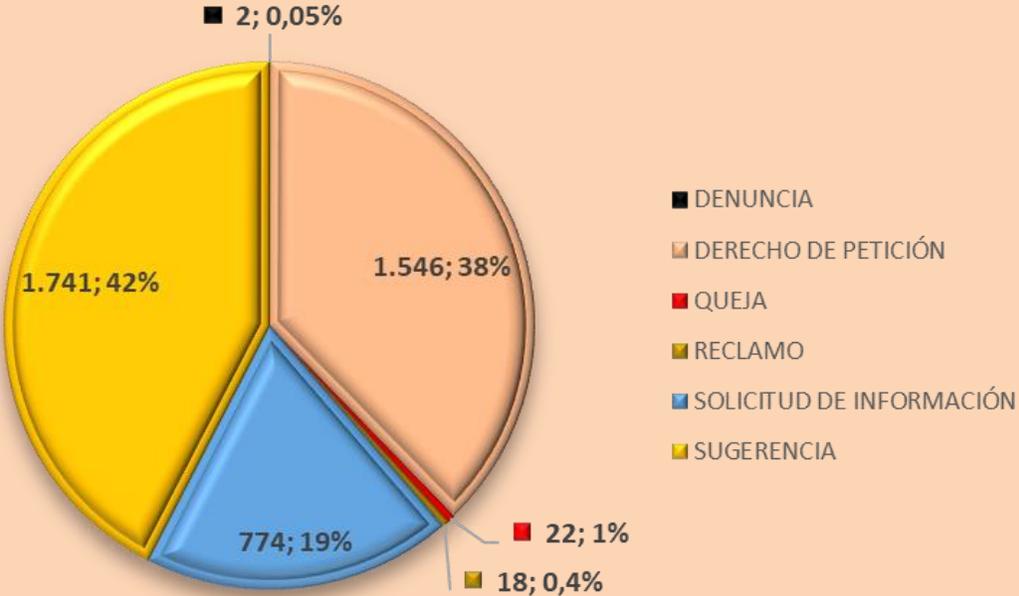


ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANAL DE RECEPCIÓN ENERO Y FEBRERO 2020 VS 2021





PQRSD Y SOLICITUDES SEGÚN TIPOLOGÍA
ENERO Y FEBRERO
2021





MAGDALENA
La fuerza del cambio

BALANCE GENERAL DE LA GESTIÓN A LAS PQRS Y SOLICITUDES RECIBIDAS Y ATENDIDAS



DEFINICIONES

VENCIDAS Y SIN NINGÚN IMPULSO

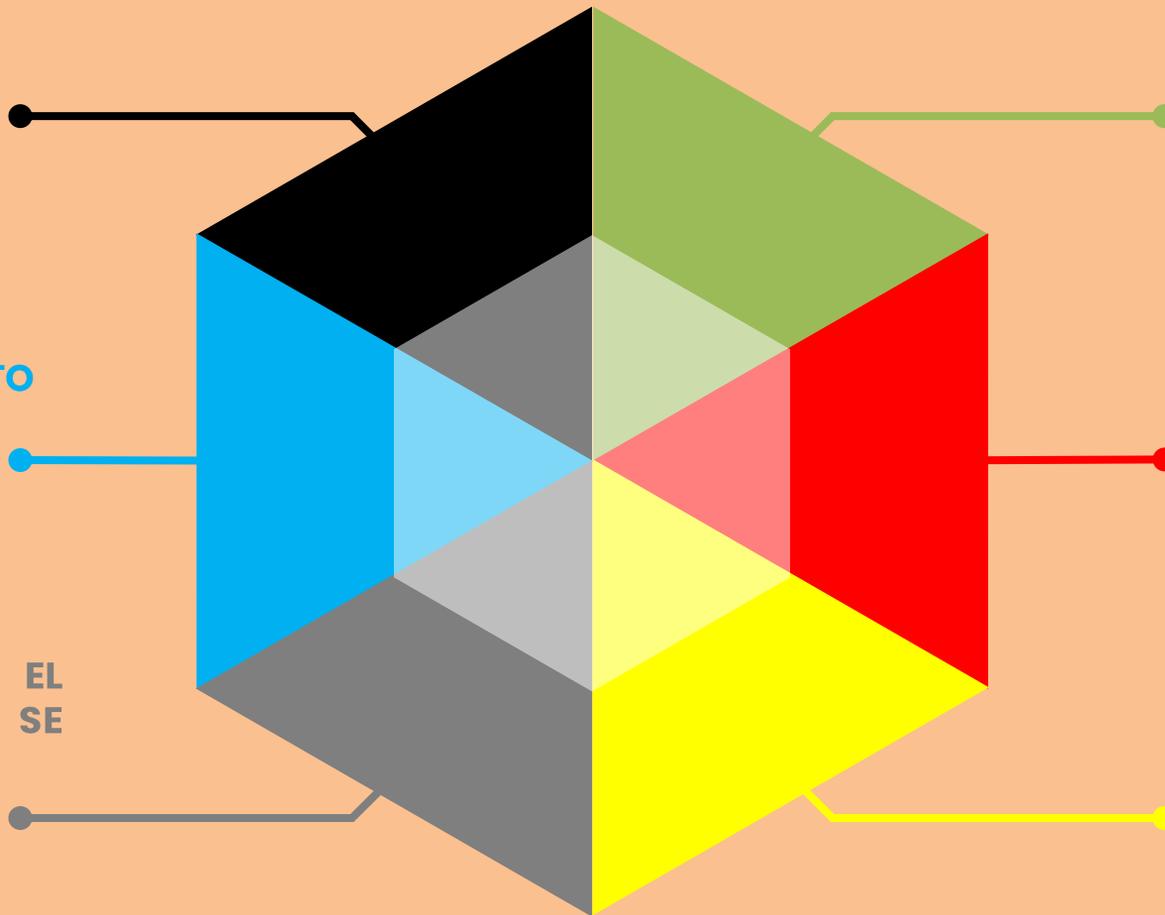
Hace Mención a las Solicitudes de Certificaciones de tiempo de servicios que fueron recibidas a través de la plataforma CETIL y a la fecha del informe, no se han resuelto.

EXTEMPORANEAS Y SIN SEGUIMIENTO

Hace mención a las PQRSD y Solicitudes que fueron recibidas a través de Gobierno Digital, o el sitio gov.co/territorial, se enviaron para ser atendidas pero no se conoce la gestión de éstas.

VENCIDAS Y NO ATENDIDAS EN EL INFODOC O SU RESPUESTA NO SE ASOCIÓ A LA PQRSD Y SOLICITUD

Hablamos de las PQRSD y Solicitudes cuya atención no se hizo a través de la herramienta de gestión documental INFODOC o en caso de haberse hecho, la respuesta no fue asociada a la petición. Están vencidas a la fecha del informe..



ATENDIDAS DENTRO DE TERMINOS

Hace referencia a las PQRSD y solicitudes cuya gestión o atención se realizó dentro de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el marco del estado de emergencia económica, social y ecología, dentro de los tiempos contemplados en el Decreto 491 de 2020.

EXTEMPORANEAS

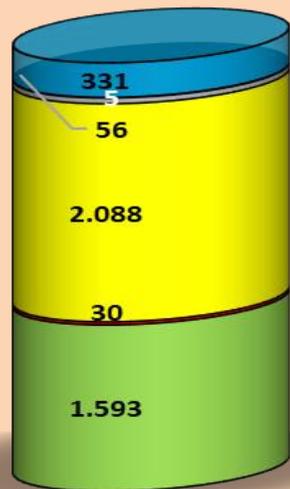
Hace mención a las PQRSD y Solicitudes cuya gestión o atención se realizó fuera de los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el marco del estado de emergencia económica, social y ecología, dentro de los tiempos contemplados en el Decreto 491 de 2020.

SIN VENCIMIENTO EN LA FECHA DE CORTE

Hace mención a las PQRSD y Solicitudes que la fecha de la elaboración del informe, no se han vencido los términos para ser atendidas.

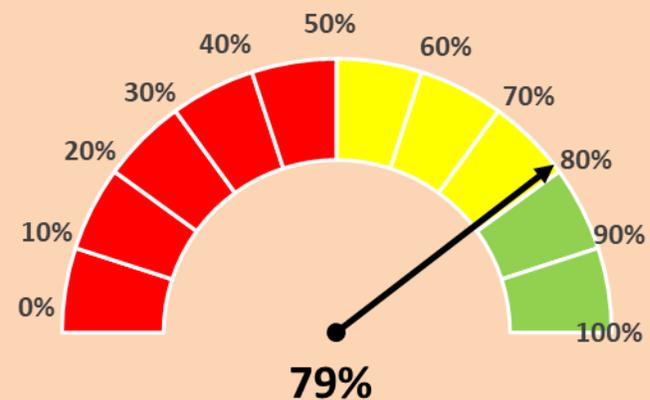


**GESTIÓN GENERAL DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS
ENERO Y FEBRERO
2021**



- ASIGNADAS, VENCIDAS Y SIN REGISTRO DE ATENCIÓN
- VENCIDAS Y SIN IMPULSO
- VENCIDAS Y NO ATENDIDAS EN INFODOC O RESPUESTA NO ASOCIADA A LA PQRSD
- SIN VENCIMIENTO A LA FECHA DEL CORTE
- EXTEMPORANEA
- ATENDIDA DENTRO DEL TÉRMINO

**ÍNDICE CONSOLIDADO DE GESTIÓN A LAS PQRSD
Y SOLICITUDES ENERO Y FEBRERO
2021**



- NIVEL CRÍTICO
- NIVEL ACEPTABLE
- NIVEL SATISFACTORIO





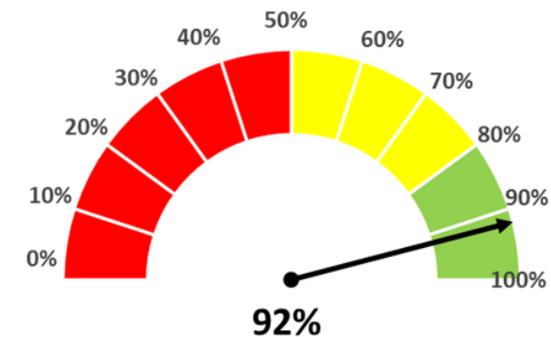
MAGDALENA
La fuerza del cambio

**BALANCE DE LA GESTIÓN A LAS PQRSD Y
SOLICITUDES
POR DEPENDENCIAS ADSCRITAS A LAS
UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

DESPACHO DEL GOBERNADOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS

(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)

Enero y Febrero 2021



ÍNDICE DE GESTIÓN

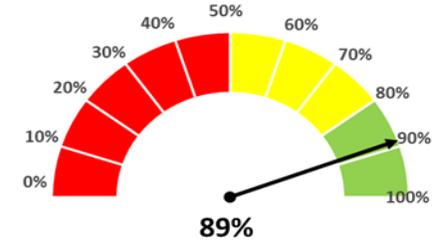


	DESPACHO Y SECRETARÍA PRIVADA	OTT	CONTRATACIÓN	OAJ	PROYECTOS	PROG DE ALIMENTACIÓN	CULTURA	CONTROL DISCIPLINARIO	OAP	MEDIO AMBIENTE	COMUNICACIONES	ATENCIÓN A LA MUJER, EG E IS	Infancia y adolescencia	TURISMO	C.I.	TIC	PASAPORTES
Índice de Eficiencia en la Gestión	70%	93%	100%	0%	100%	100%	67%	100%	75%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	50%
PQRSD y Solicitudes Recibidas	39	398	47	0	4	2	4	3	5	3	1	2	0	1	0	1	2
Extemporaneas	5	9	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Atendidas dentro de términos	14	282	44	0	2	1	2	2	3	2	1	0	0	1	0	0	1
Vencidas y no Atendidas bien en INFODOC	1	11	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin vencimiento a la fecha del corte	19	96	3	0	2	1	1	1	1	1	0	2	0	0	0	1	0

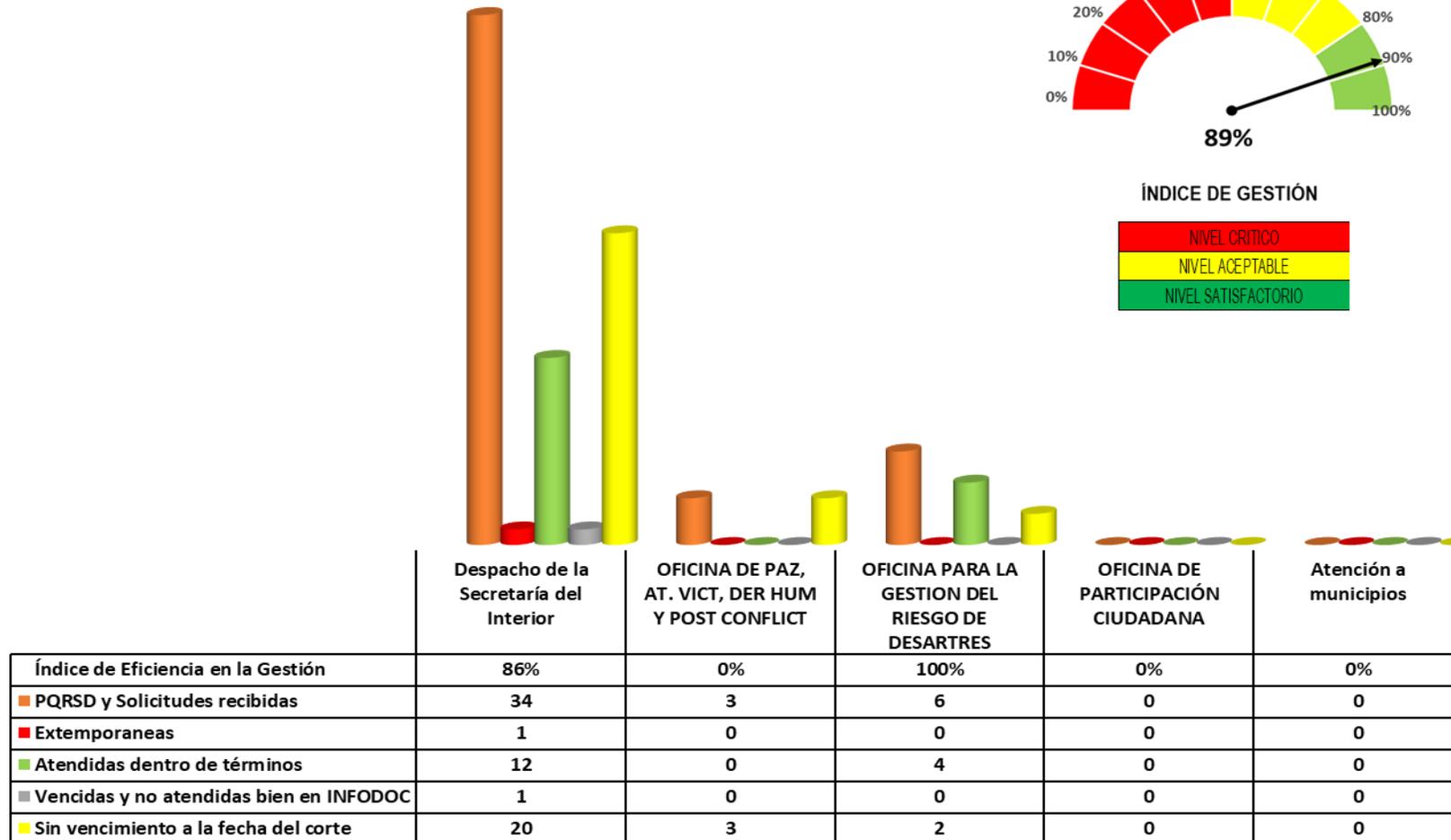


MAGDALENA
La fuerza del cambio

SECRETARÍA DEL INTERIOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS (Gestión de las PQRSD y Solicitudes) Enero y Febrero 2021

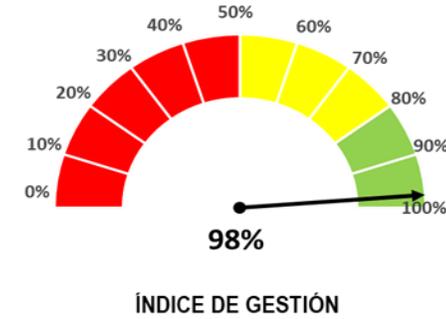


ÍNDICE DE GESTIÓN



MAGDALENA
La fuerza del cambio

SECRETARÍA GENERAL Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS (Gestión de las PQRSD y Solicitudes) Enero y Febrero 2021

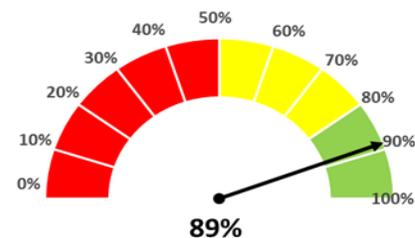


	Despacho SG	Gestión documental	Archivo histórico	Mant y recursos físicos	Talento Humano	Nominas	Bienestar, Capacit y SSST	Historias Laborales
Índice de eficiencia en la gestión	67%	97%	100%	100%	100%	30%	0%	99%
■ PQRSD y Solicitudes recibidas	7	81	1	2	55	29	1	765
■ Extemporaneas	1	2	0	0	0	0	0	4
■ Atendidas dentro de términos	4	73	1	2	54	3	0	706
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	1	0	0	0	0	7	0	0
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	1	6	0	0	1	19	1	50
■ Vencidas y sin impulso	0	0	0	0	0	0	0	5

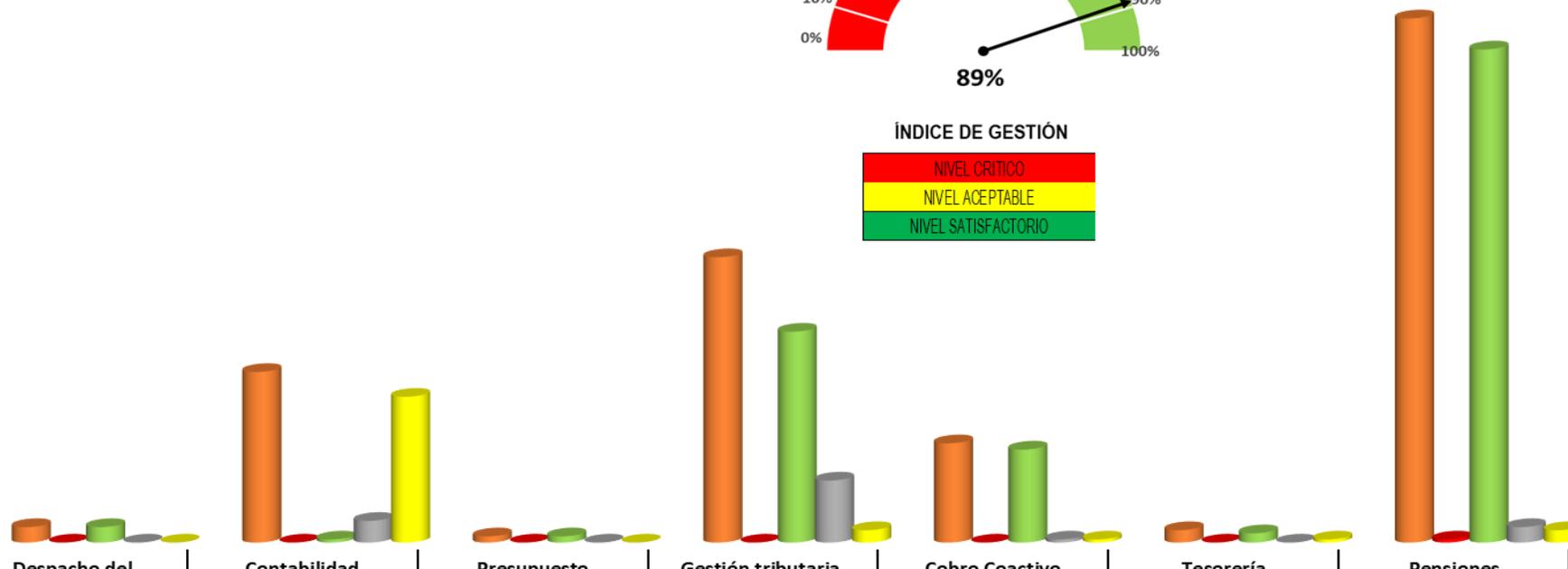


SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS (Gestión de las PQRSD y Solicitudes)

Enero y Febrero
2021



ÍNDICE DE GESTIÓN



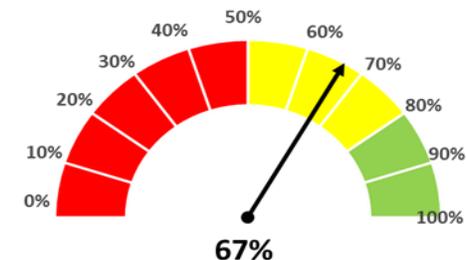
	Despacho del Secretario/a	Contabilidad	Presupuesto	Gestión tributaria	Cobro Coactivo	Tesorería	Pensiones
Índice de eficiencia en la gestión	100%	13%	100%	77%	97%	100%	96%
■ PQRSD Y Solicitudes recibidas	5	55	2	92	32	4	169
■ Extemporaneas	0	0	0	0	0	0	1
■ Atendidas dentro de términos	5	1	2	68	30	3	159
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	0	7	0	20	1	0	5
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	0	47	0	4	1	1	4



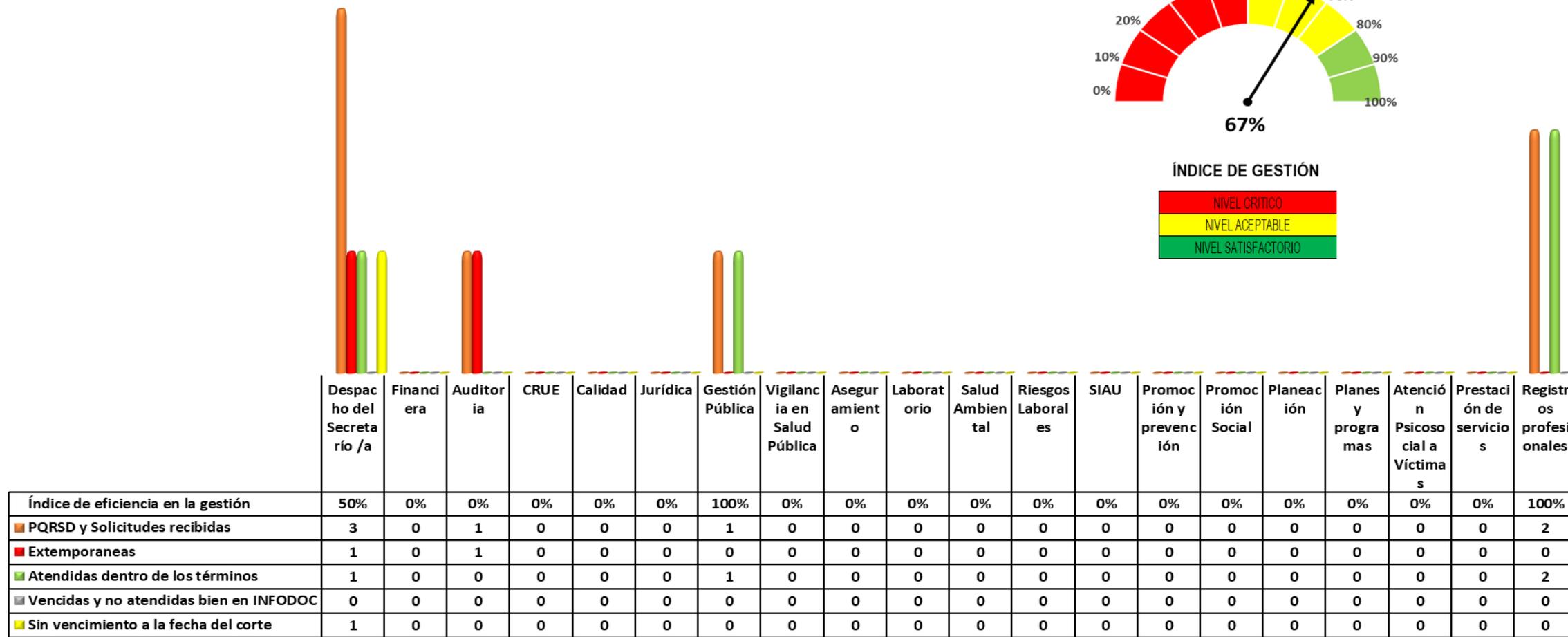
MAGDALENA
La fuerza del cambio



SECRETARÍA DE SALUD Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS (Gestión de las PQRSD y Solicitudes) Enero y Febrero 2021



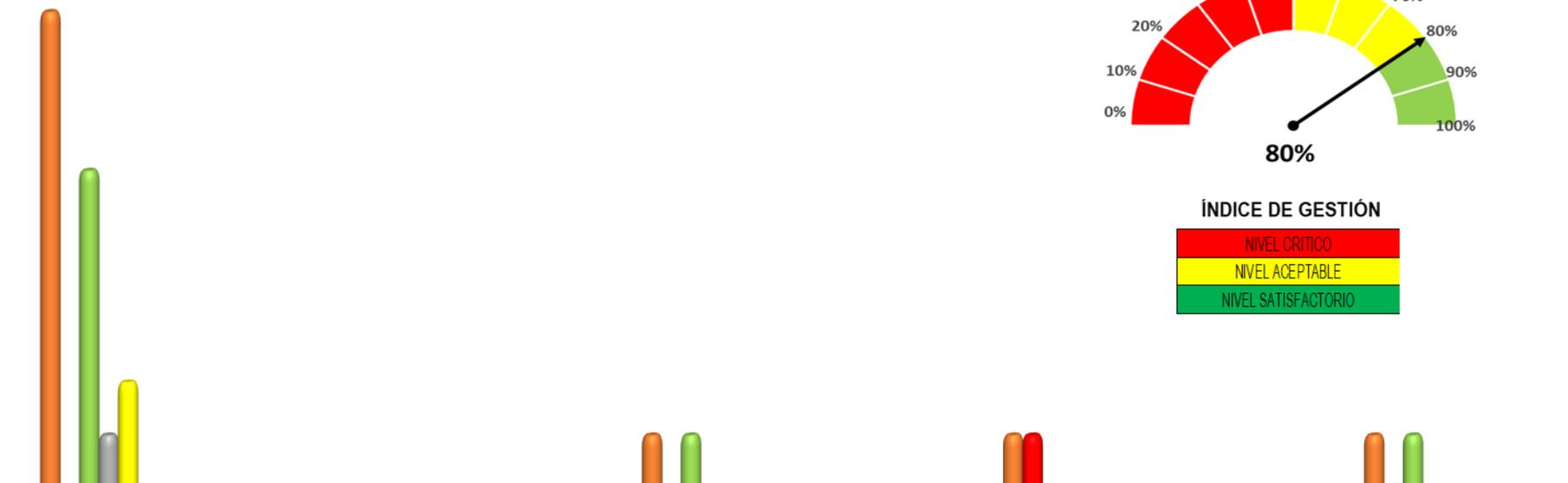
ÍNDICE DE GESTIÓN



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS (Gestión de las PQRSD y Solicitudes) Enero y Febrero 2021



ÍNDICE DE GESTIÓN



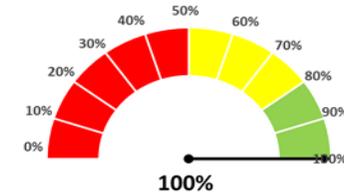
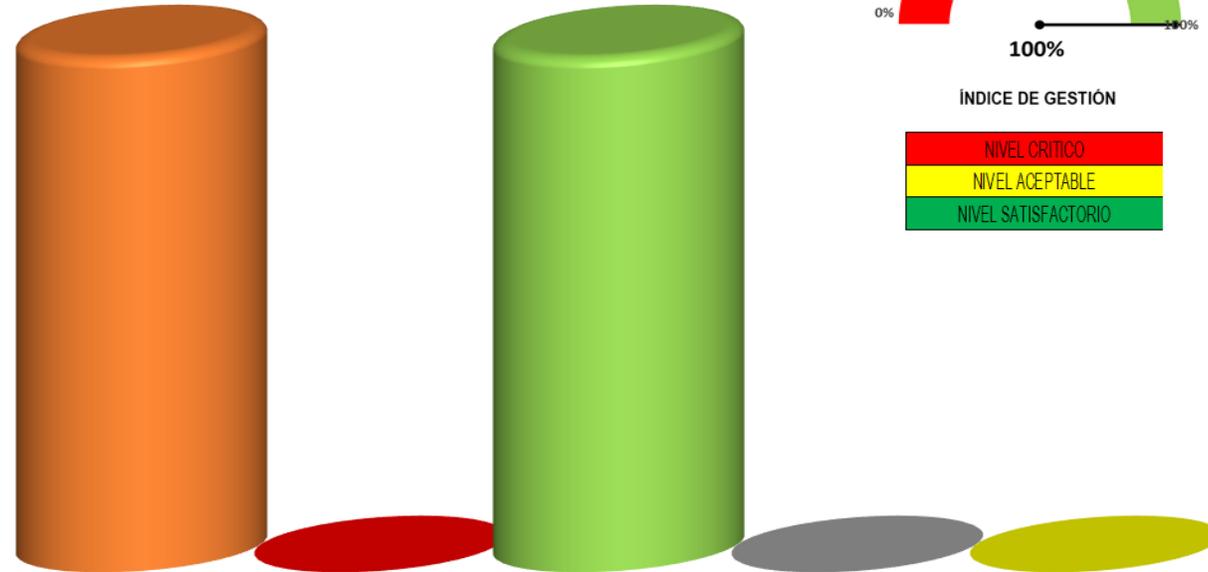
	Despacho de la Secretaría de Educación	Administrativa y Financiera	Certificaciones	Nominas	Prestaciones	Talento humano	Planta	Presupuesto	Jurídica	Cobertura	Calidad Educativa	Inspección y Vigilancia	Atención al Ciudadano
Índice de eficiencia en la gestión	86%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
■ PQRSD y Solicitudes recibidas	9	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
■ Extemporaneas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
■ Atendidas dentro de los términos	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



MAGDALENA

La fuerza del cambio

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA (Gestión de las PQRSD y Solicitudes) Enero y Febrero 2021



ÍNDICE DE GESTIÓN

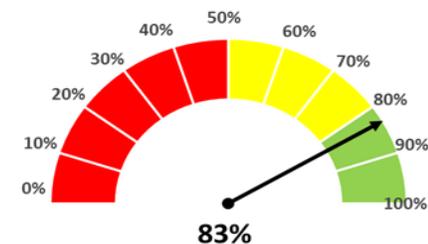


	Despacho de Infraestructura/despacho
Índice de eficiencia en la gestión	100%
■ PQRSD y Solicitudes recibidas	34
■ Extemporaneas	0
■ Atendidas dentro de los términos	34
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	0
■ Sin vencimiento al la fecha del corte	0

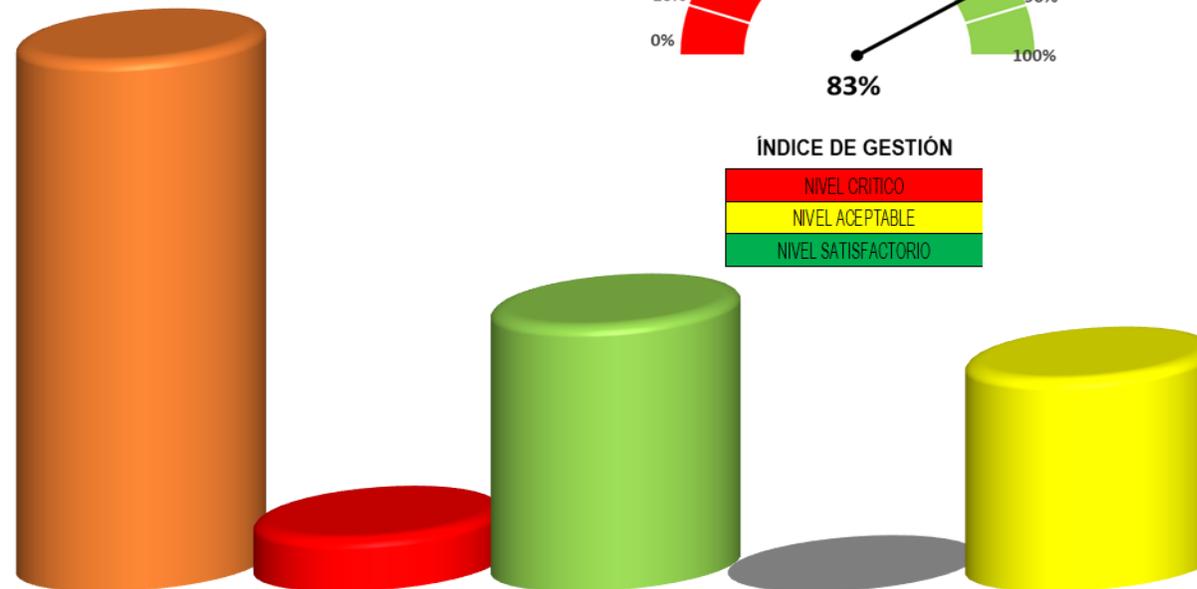


MAGDALENA
La fuerza del cambio

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (Gestión de las PQRSD y Solicitudes) Enero y Febrero 2021



ÍNDICE DE GESTIÓN

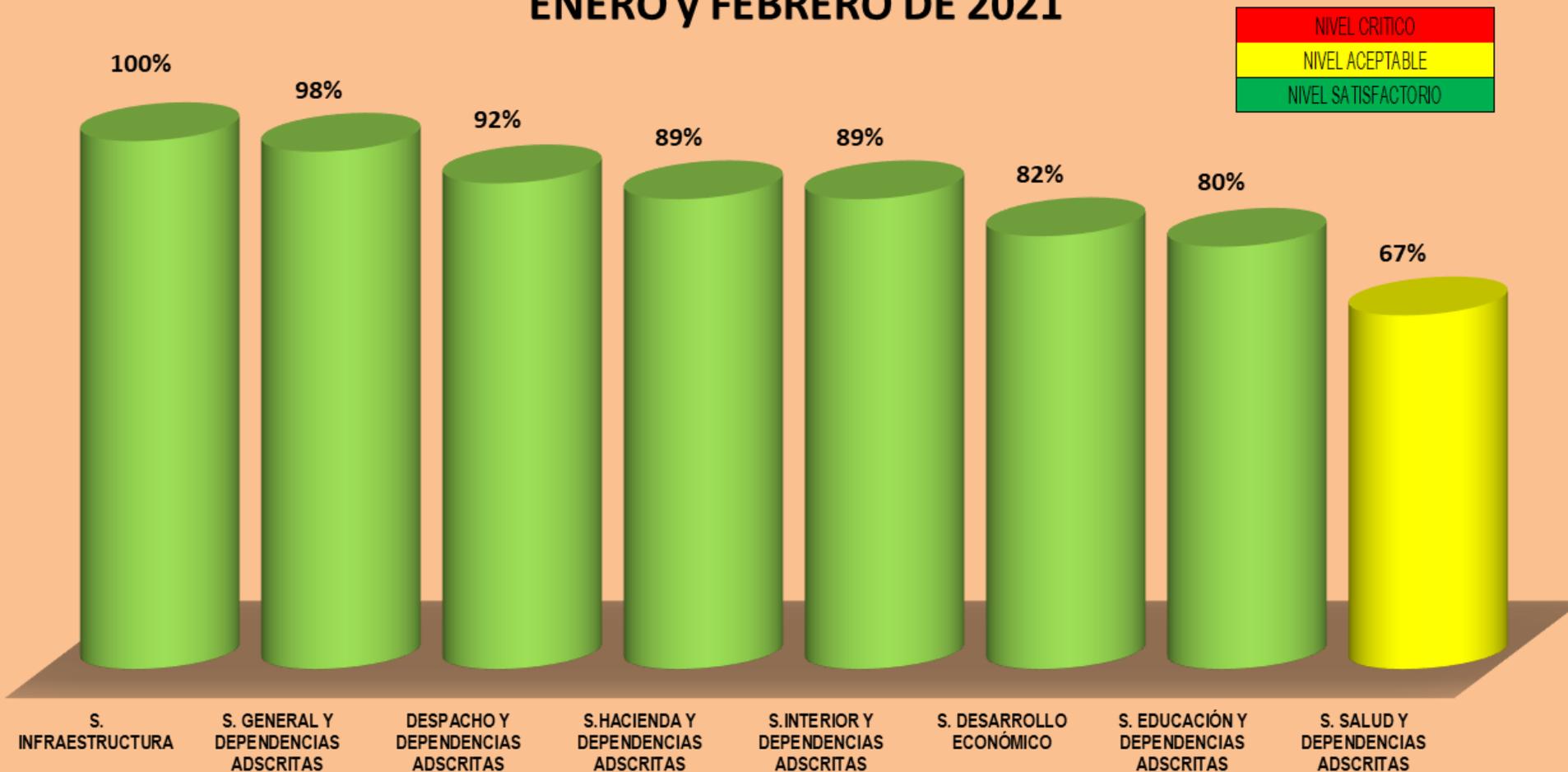


	Agropecuaria, pesquera y empresarial
Índice de eficiencia en la gestión	83%
■ PQRSD y Solicitudes recibidas	10
■ Extemporaneas	1
■ Atendidas dentro de los términos	5
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	0
■ Sin vencimiento a la fecha del corte	4



MAGDALENA
La fuerza del cambio

ÍNDICES DE EFICIENCIA A LA GESTIÓN DE LAS PQRSY SOLICITUDES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA ENERO y FEBRERO DE 2021



MAGDALENA
La fuerza del cambio

OPORTUNIDADES DE MEJORAS

- Fortalecer el conocimiento y uso de la página web como herramienta de trabajo y comunicación, tanto por los usuarios externos como en los internos de la Gobernación del Magdalena y en el mismo sentido, hacer más visible el campo donde los ciudadanos puedan presentar por este medio, sus PQRSD y hacer sus respectivos seguimientos.
- Aumentar la revisión de los contenidos de las PQRSD y Solicitudes, que ingresen a la Gobernación del Magdalena a través de los diferentes medios de recepción y en especial a través del INFODOC, para así poder asignar de mejor manera, las tipologías que correspondan al momento de ser atendidas.
- Incrementar acciones de capacitación a funcionarios y contratistas, de los criterios establecidos en las Leyes 1437 del 18 de enero de 2011; 1755 del 30 de junio de 2015 y el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a fin de ser aplicados al momento de atender las PQRSD y Solicitudes que sean recibidas y asignadas.
- Adicionar al INFODOC la generación de reportes y la selección por parte del usuario del asunto de las PQRSD y Solicitudes por tipo, en aras de facilitar los análisis de los registros contenidos en su base de datos, para la toma de decisiones por parte del Direccionamiento Estratégico de la Gobernación del Magdalena.
- Revisar más detalladamente las atenciones de las peticiones que fueron recibidas a través del sitio GOV.CO/TERRITORIAL GOBIERNO EN LINEA y de ser posible, articular estas PQRSD y Solicitudes con el INFODOC, para hacer posible su seguimiento
- Retomar el tema y desarrollar acciones estratégicas que contribuyan al empoderamiento en los contratistas y funcionarios del ente territorial, de los lineamientos establecidos en el PGD, a fin de posicionar el cumplimiento del ciclo documental al momento de elaborar un registro en la herramienta de gestión documental INFODOC..



OPORTUNIDADES DE MEJORAS



- Posicionar más el uso del INFODOC, en la Secretaría de Educación, como herramienta institucional de la Administración Departamental, en lo que a recepción y atención de peticiones presentadas por los docentes, directivos docentes y administrativos se refiere.
- Reforzar el aprendizaje a todos los usuarios de la herramienta de gestión documental, en temas relacionados a la ruta a seguir para atender o dar respuesta cualquier PQRSDS, que ingrese a la Gobernación del Magdalena.

