



# MAGDALENA

La fuerza del cambio



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES

S E C R E T A R I A   G E N E R A L

Enero - Noviembre

2020

# 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, en materia de la atención a las PQRSD; la Gobernación del Departamento del Magdalena, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas y atendidas por el ente territorial a través de los diferentes canales de recepción

durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de noviembre 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, el índice de respuestas extemporáneas, en aras de generar alertas tempranas que serán comunicadas a través de herramientas de comunicación interna como el correo institucional para que los líderes de cada unidad administrativa o dependencia adscrita a ésta, adelante las correcciones que sean necesarias y con esto se fortalezca la gestión de las PQRSD y Solicitudes 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 modalidad de petición, canal de recepción y tipo de atención, así como las dependencias o unidades de decisión que impulsaron su respuesta o trámite de las mismas.

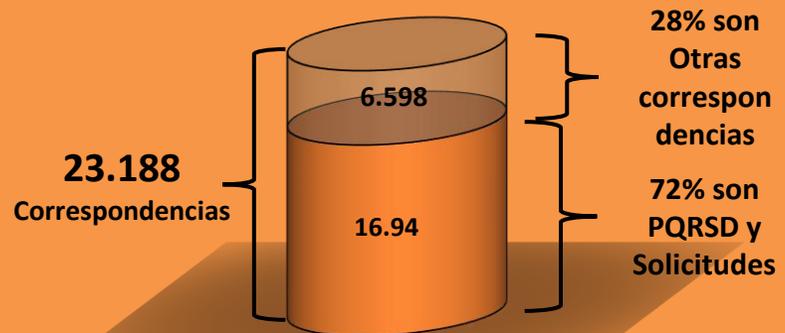




**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

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

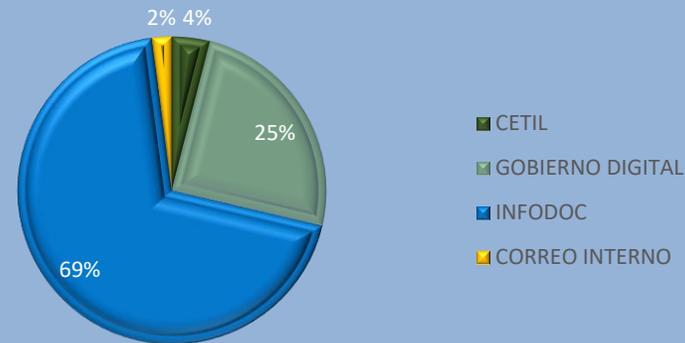
**PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES DENTRO DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDAS ENERO -NOVIEMBRE 2020**



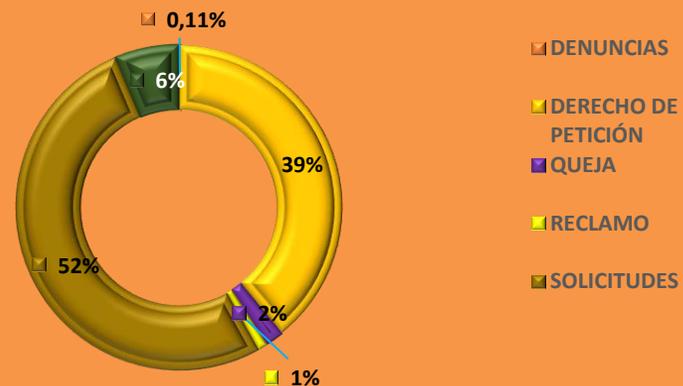
**COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS ENERO - NOVIEMBRE 2020**



**CANALES DE RECEPCION DE LAS PQRSD Y SOLICITUDES UTILIZADOS ENERO - NOVIEMBRE 2020**



**CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS ENERO - NOVIEMBRE 2020**





**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

# BALANCE GENERAL DE LA GESTIÓN A LAS PQRSD Y SOLICITUDES

# TÉRMINOS Y DEFINICIONES



## VENCIDAS Y SIN NINGÚN IMPULSO

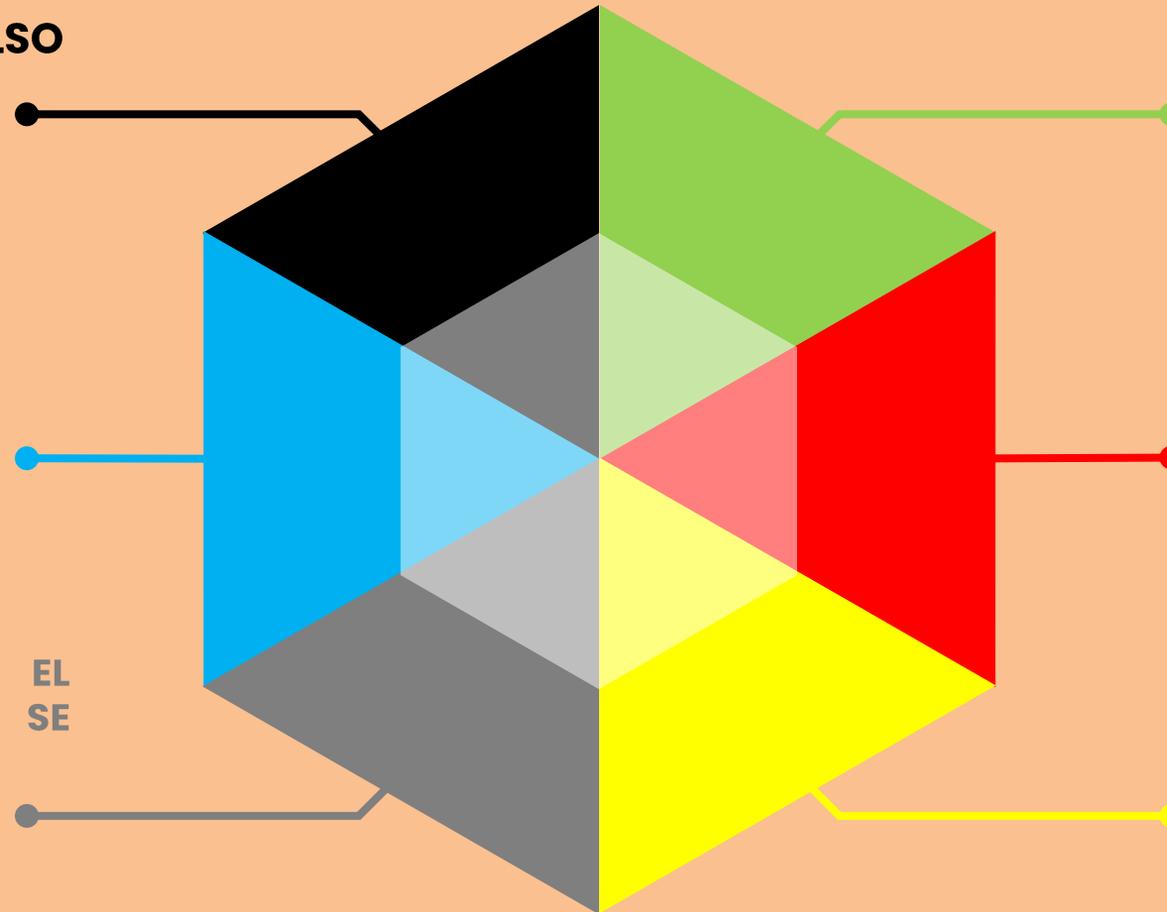
Hace Mención a las Solicitudes de Certificaciones de tiempo de servicios que fueron recibidas a través de la plataforma CETIL y a la fecha del informe, no se han resuelto.

## VENCIDAS 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 SE INFODOC O SU RESPUESTA NO 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.

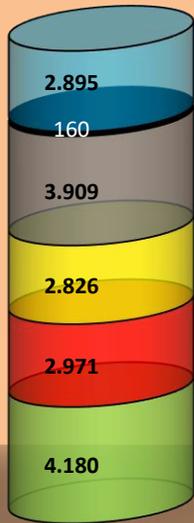
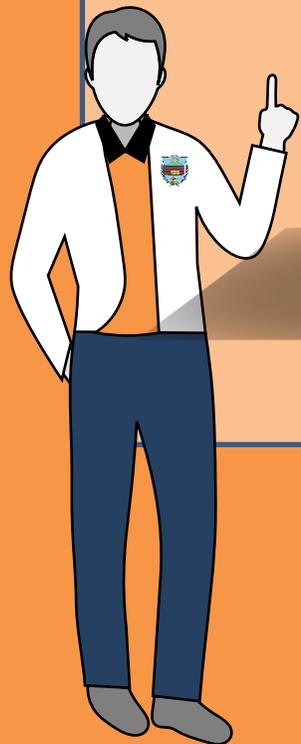
## EXTEMPORANEAS

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.

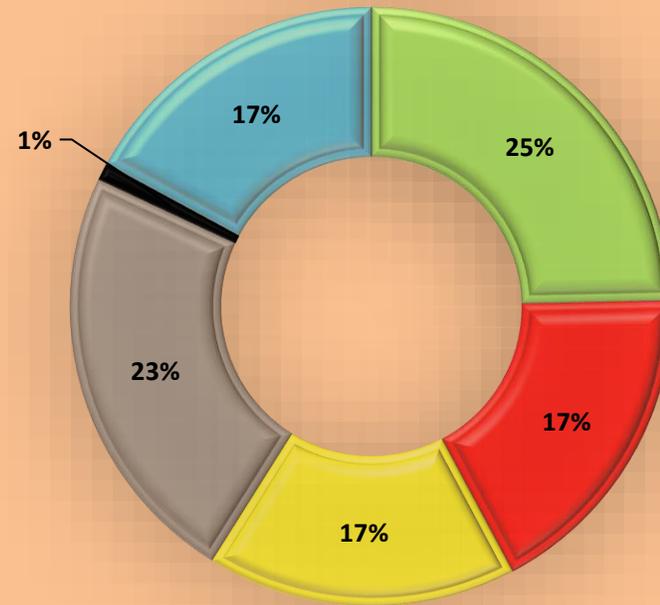
## SIN VENCIMIENTO EN LA FECHA DE CORTE

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





- VENCIDAS Y SIN SEGUIMIENTO
- VENCIDAS Y SIN ATENCIÓN AÚN
- VENCIDAS Y NO ATENDIDAS EN INFODOC O LA RESPUESTA NO FUE ENLASADA A LA PQRSY Y SOLICITUD
- SIN VENCIMIENTO AÚN A LA FECHA DE CORTE
- EXTEMPORANEAS
- ATENDIDAS DENTRO DE TERMINOS





**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 - Noviembre  
2020



ÍNDICE DE EFICIENCIA ACUMULADO  
**35%**

	DESPACHO Y SECRETARÍA PRIVADA	OTT	CONTRATACIÓN	OAJ	PROYECTOS	PROG DE ALIMENTACIÓN	CULTURA	CONTROL DISCIPLINARIO	OAP	MEDIO AMBIENTE	COMUNICACIONES	ATENCIÓN A LA MUJER, EGRESIS	Infancia y adolescencia	TURISMO	C.I.	TIC	PASAPORTES
Índice de eficiencia en la gestión	52%	29%	60%	39%	35%	75%	30%	45%	43%	50%	14%	38%	0%	57%	0%	0%	14%
■ PQRSD y Solicitudes recibidas	109	2.009	241	141	77	84	51	49	45	12	8	8	9	8	5	3	7
■ Extemporáneas	25	685	89	68	46	19	32	18	24	6	6	5	2	3	4	2	6
■ Atendidas dentro de términos	30	477	135	47	27	63	15	21	18	6	1	3	0	4	0	0	1
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	3	477	1	5	3	2	3	8	0	0	0	0	7	0	0	1	0
■ Sin vencimiento aún a la fecha de corte	51	370	16	21	0	0	1	2	3	0	1	0	0	1	1	0	0

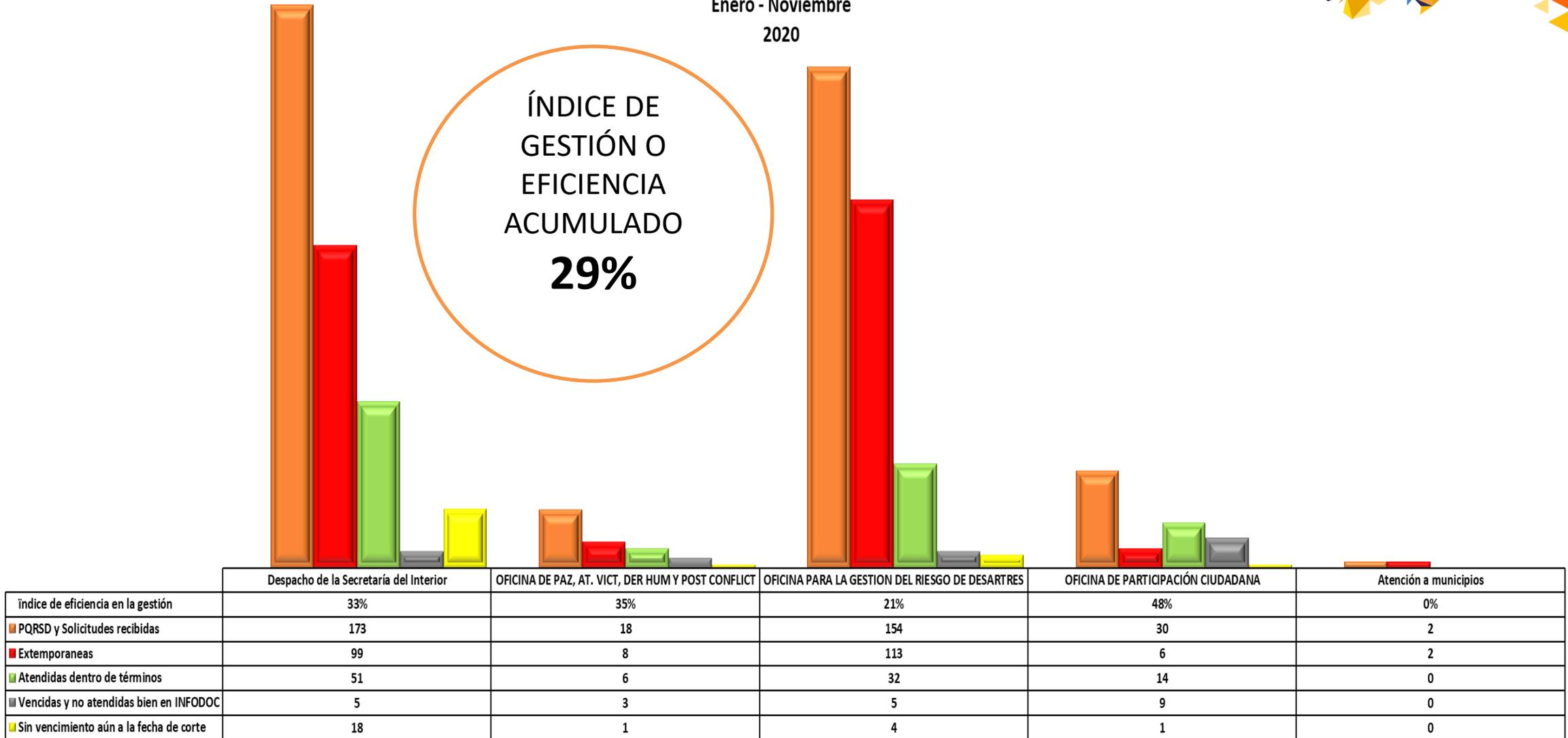


SECRETARÍA DEL INTERIOR Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS  
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)

Enero - Noviembre  
2020



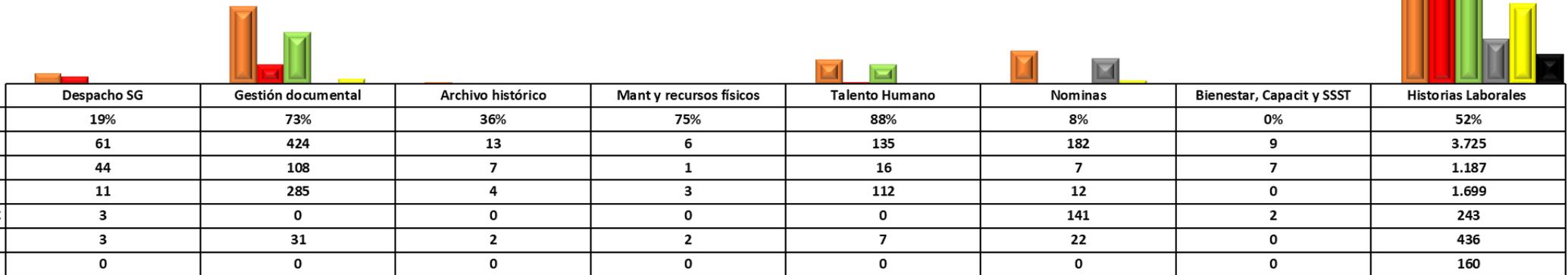
ÍNDICE DE  
GESTIÓN O  
EFICIENCIA  
ACUMULADO  
**29%**



SECRETARÍA GENERAL Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS  
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)  
Enero - Noviembre  
2020



ÍNDICE DE  
GESTIÓN O  
EFICIENCIA  
ACUMULADO  
**52%**



■ Índice de eficiencia en la gestión	19%	73%	36%	75%	88%	8%	0%	52%
■ PQRSD y Solicitudes recibidas	61	424	13	6	135	182	9	3.725
■ Extemporaneas	44	108	7	1	16	7	7	1.187
■ Atendidas dentro de términos	11	285	4	3	112	12	0	1.699
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	3	0	0	0	0	141	2	243
■ Sin vencimiento aún a la fecha de corte	3	31	2	2	7	22	0	436
■ Vencidas y sin ningún impulso	0	0	0	0	0	0	0	160



SECRETARÍA DE HACIENDA Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS  
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)  
Enero - Noviembre  
2020



ÍNDICE DE  
GESTIÓN O  
EFICIENCIA  
ACUMULADO  
**27%**

	Despacho del Secretario/a	Contabilidad	Presupuesto	Gestión tributaria	Cobro Coactivo	Tesorería	Pensiones
Índice de eficiencia en la gestión	26%	0%	73%	27%	66%	38%	81%
PQRSD y Solicitudes recibidas	64	1.864	12	817	32	29	807
Extemporaneas	46	1	3	33	8	16	29
Atendidas dentro de términos	16	4	8	201	19	10	584
Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	0	1.491	0	514	2	0	104
Sin vencimiento aún a la fecha de corte	2	368	1	69	3	3	90



SECRETARÍA DE SALUD Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS  
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)  
Enero - Noviembre  
2020



ÍNDICE DE  
GESTIÓN O  
EFICIENCIA  
ACUMULADO  
**13%**

	Despacho del Secretario/a	Financiera	Auditoria	CRUE	Calidad	Jurídica	Gestión Pública	Vigilancia en Salud Pública	Aseguramiento	Laboratorio	Salud Ambiental	Riesgos Laborales	SIAU	Promoción y prevención	Promoción Social	Planeación	Planes y programas	Atención Psicosocial a Víctimas	Prestación de servicios	Registros profesionales
Índice de eficiencia en la gestión	68%	20%	26%	57%	41%	46%	50%	33%	50%	100%	53%	3%	43%	67%	50%	43%	0%	0%	0%	1%
PQRSD y Solicitudes recibidas	33	5	48	7	22	24	3	11	16	1	81	172	7	9	2	7	3	1	10	624
Extemporaneas	6	4	10	1	13	4	1	6	8	0	38	1	4	3	1	3	2	1	10	2
Atendidas dentro de términos	21	1	12	4	9	11	1	3	8	1	43	6	3	6	1	3	0	0	0	7
Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	4	0	25	2	0	9	0	0	0	0	0	165	0	0	0	1	0	0	0	615
Sin vencimiento aún a la fecha de corte	2	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0



**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y DEPENDENCIAS ADSCRITAS  
(Gestión de las PQRSD y Solicitudes)  
Enero - Noviembre  
2020



ÍNDICE DE  
GESTIÓN O  
EFICIENCIA  
ACUMULADO  
**66%**



	Despacho de la Secretaría de Educación	Administrativa y Financiera	Certificaciones	Nominas	Prestaciones	Talento humano	Planta	Presupuesto	Jurídica	Cobertura	Calidad Educativa
Índice de eficiencia en la gestión	88%	75%	33%	88%	0%	50%	60%	0%	60%	100%	20%
■ PQRSD y Solicitudes recibidas	28	4	3	8	4	3	10	2	5	1	5
■ Extemporáneas	1	1	1	1	4	1	4	2	2	0	4
■ Atendidas dentro de términos	23	3	1	7	0	1	6	0	3	1	1
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
■ Sin vencimiento aún a la fecha de corte	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0



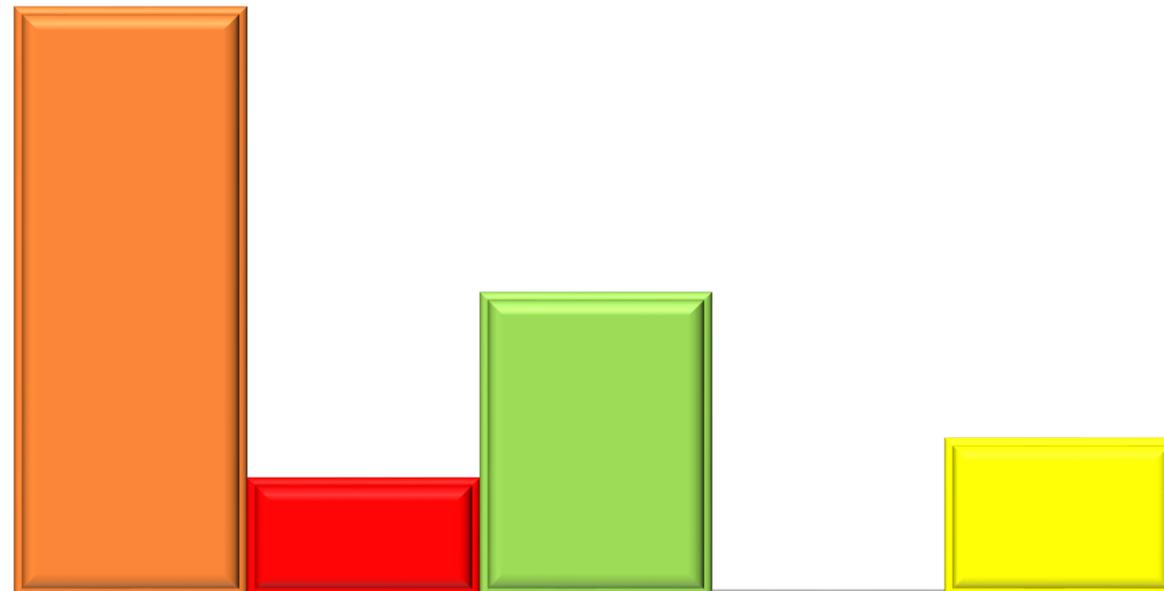
# SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA (Gestión de las PQRSD y Solicitudes)

Enero - Noviembre

2020



ÍNDICE DE  
GESTIÓN O  
EFICIENCIA  
ACUMULADO  
**71%**



	Despacho de Infraestructura
Índice de eficiencia en la gestión	71%
■ PQRSD y Solicitudes recibidas	89
■ Extemporaneas	18
■ Atendidas dentro de términos	46
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	1
■ Sin vencimiento aún a la fecha de corte	24

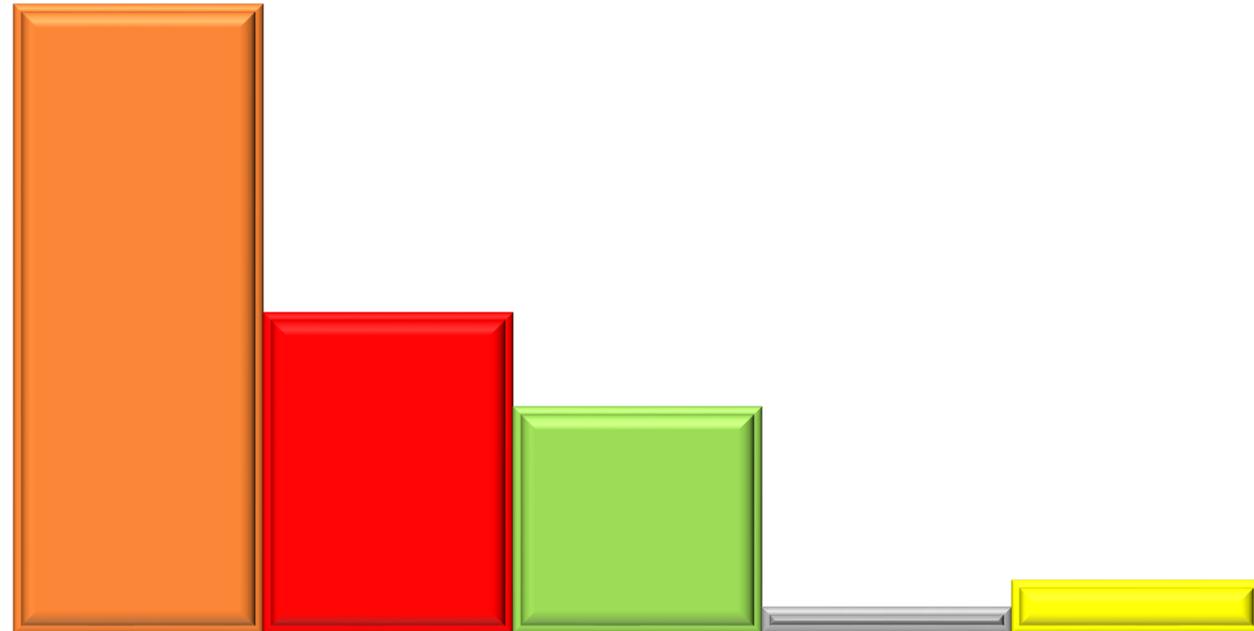


**MAGDALENA**  
La fuerza del cambio

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO  
 (Gestión de las PQRSD y Solicitudes)  
 Enero - Noviembre  
 2020



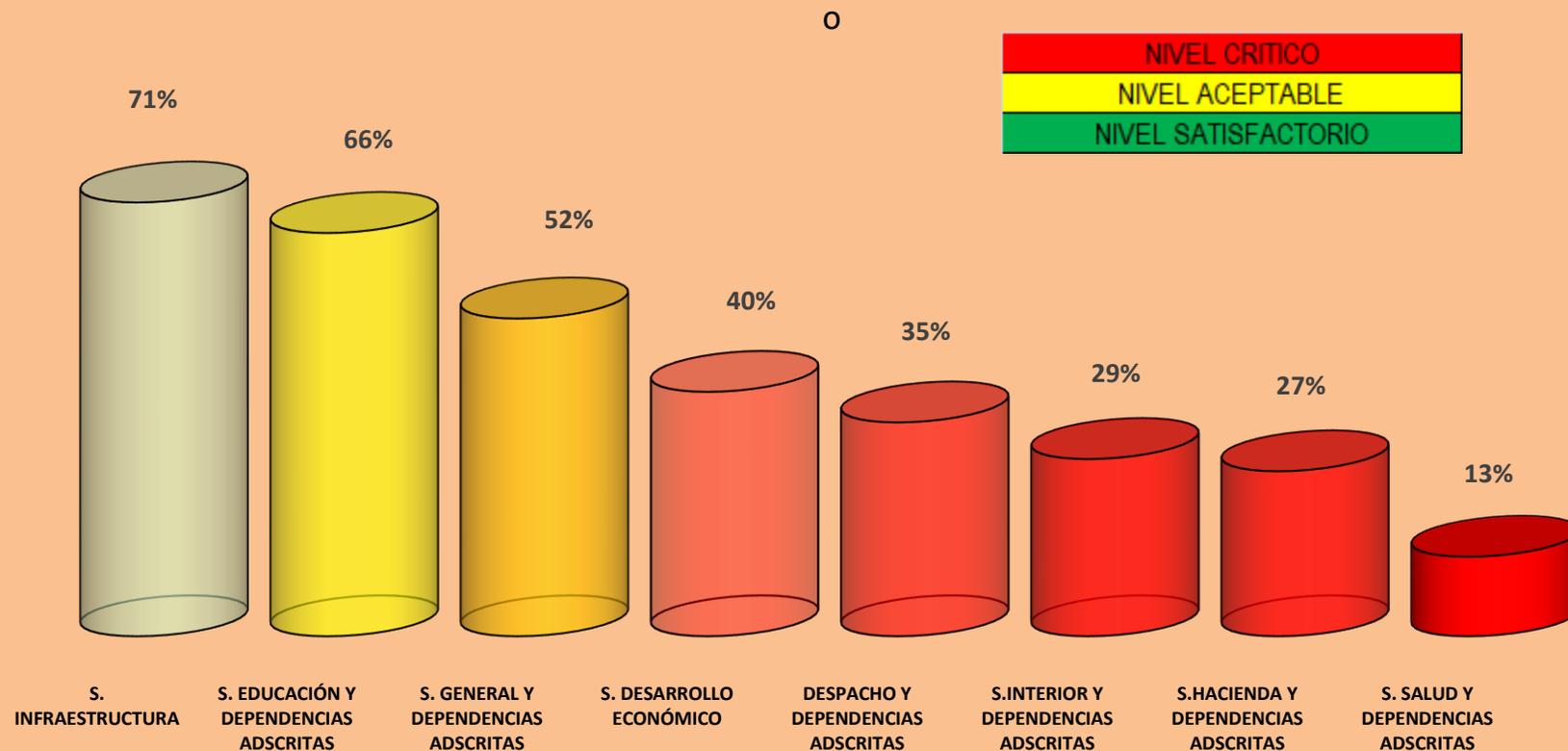
ÍNDICE DE  
 GESTIÓN O  
 EFICIENCIA  
 ACUMULADO  
**40%**



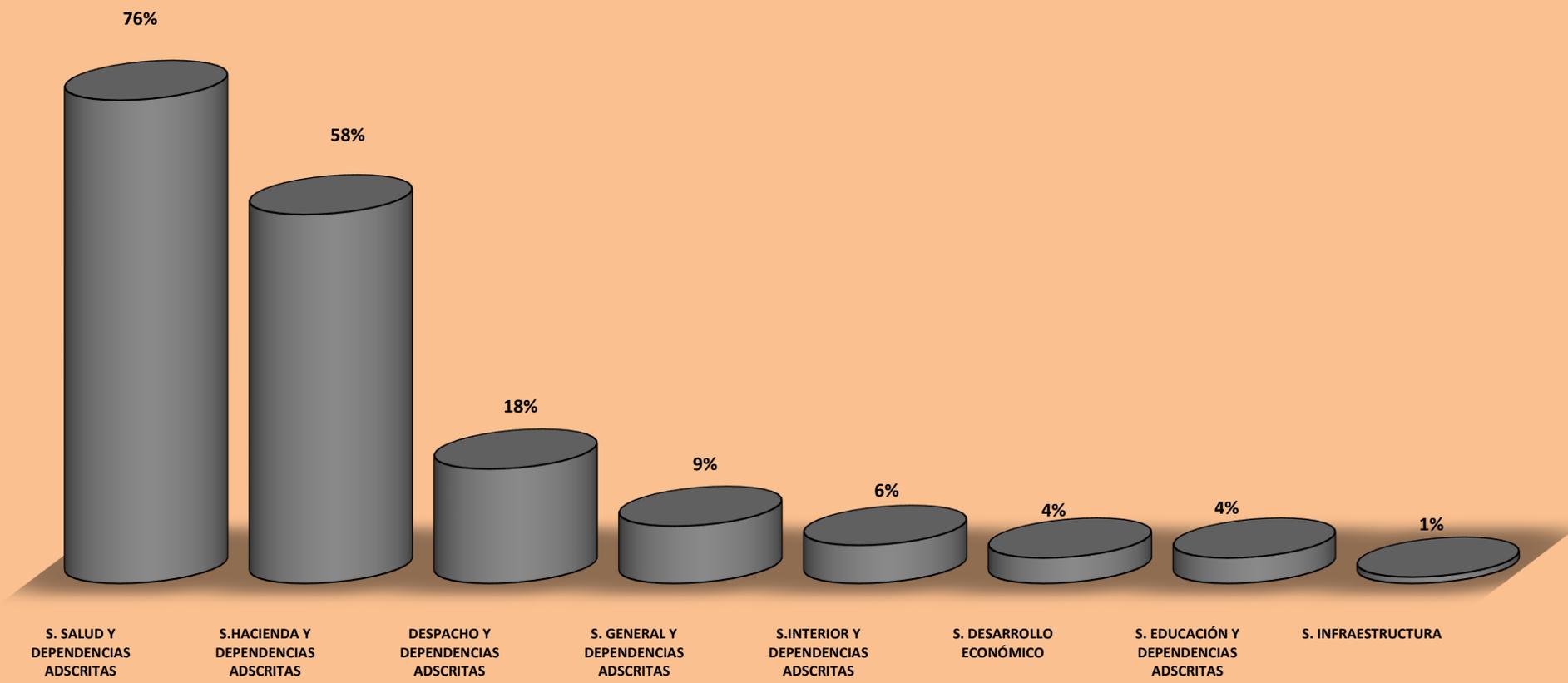
	Agropecuaria, pesquera y empresarial
Índice de eficiencia en la gestión	40%
■ PQRSD y Solicitudes recibidas	47
■ Extemporaneas	24
■ Atendidas dentro de términos	17
■ Vencidas y no atendidas bien en INFODOC	2
■ Sin vencimiento aún a la fecha de corte	4



# ÍNDICE ACUMULADO DE EFICIENCIA A LA GESTION DE LAS PQRSY SOLICITUDES RECIBIDAS POR UNIDAD ADMINISTRATIVA ENERO - NOVIEMBRE 2020



**PORCENTAJE ACUMULADO DE PQRSY SOLICITUDES VENCIDAS Y NO ATENDIDAS BIEN EN  
INFODOC POR UNIDAD ADMINISTRATIVA  
ENERO - NOVIEMBRE  
2020**



**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 la generación de reportes en INFODOC que faciliten los análisis 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.
- 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.
- 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.



# OPORTUNIDADES DE MEJORAS



- Posicionar más el uso del INFODOC, en la Secretaría de Educación, como herramienta institucional de la Administración Departamental, debido a que dentro de los registros recibidos por esta unidad administrativa en lo que va del año 2020, se pudo evidenciar que solo fueron atendidas un total de 71 PQRSD y Solicitudes durante el periodo comprendido entre los meses de enero a octubre, cifra que se distancia de la dinámica real de la Secretaría, en lo que a recepción y atención de peticiones presentadas por los docentes, directivos docentes y administrativos se refiere.
- Dentro del formato establecido para reportar las PQRSD y Solicitudes por parte de los usuarios y partes interesadas, establecer en el INFODOC, mecanismos de Caracterización de los asuntos para facilitar el conocimiento de los temas que más reclamos arrojan por dependencias, y así poder contar con esta información; a manera de insumos; que coadyuve a tomar decisiones que mejoren la prestación del servicio en la Gobernación del Magdalena.

