



INFORME SEGUNDO SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DEL
MAGDALENA, EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE
ESTATUTO ANTICORRUPCION.

SEGUNDO SEMESTRE 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero de 2020



1. INTRODUCCION
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. PERIODO
5. FUNDAMENTOS LEGALES
6. GLOSARIO
7. CANALES DE ATENCIÓN
8. CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD
9. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
10. MODALIDADES DE PETICIÓN MÁS UTILIZADA
11. TIEMPOS DE RESPUESTAS A LAS PQRSDs
12. NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN RESPUESTAS A LA PQRSD
13. INFORME DE SEGUIMIENTO
14. OPORTUNIDADES DE MEJORAS



1. PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 “Nuevo Estatuto Anticorrupción”, en su artículo 76, en la Ley 1437 de 2011- Título 2 y en la Circular externa No. 001de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden Nacional y Territorial, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, se presenta el siguiente informe correspondiente al segundo semestre de 2019, el cual muestra el comportamiento de la Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias , realizadas a la Gobernación del Departamento del Magdalena.

Es de suma importancia resaltar que la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias fue creada mediante Decreto No 374 de 6 de julio de 2012 y su trámite fue reglamentado mediante Resolución número 009 del 19 de enero de 2016. Desde ese momento se vienen desarrollando acciones para darla a conocer y lograr que la comunidad haga pleno uso de estas herramientas que da la Ley, para poder ejercer sus derechos y tener una participación más activa en la administración departamental, por medio de la oficina de atención al usuario, la cual está adscrita al Área Funcional de Gestión Documental – Atención al Ciudadano S.A.C.

La información aquí plasmada proviene en primera instancia del registro realizado a todas estas PQRS en el sistema INFODOC encargados del manejo del proceso interno de las PQRS en la Administración Departamental; Este informe semestral que por ley se debe presentar es producto del seguimiento a estos procesos, con el fin de garantizar el cumplimiento, la efectividad en las respuestas a tiempo y la calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, y reclamos que interponen los usuarios en las diferentes dependencias de la Gobernación del Magdalena.

2. OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), cuyo contenido regula lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

3. ALCANCE

Con el presente informe se analizara el estado de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, realizadas a la administración y el comportamiento de las respuestas dadas a solicitudes de cada uno de estas solicitudes.

4. PERIODO

Segundo semestre del año 2019, comprendido entre enero 01 y diciembre 30.

5. FUNDAMENTOS LEGALES

Para el presente informe la Oficina de Control del Departamento del Magdalena da cumplimiento a lo estipulado en:

☐ Ley 1474 de 2011 Artículo 73 y 76 “Estatuto Anticorrupción”



☑ Ley 1437 de 2011- Titulo 2

☑ Circular externa No. 001de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden Nacional y Territorial.

☑ Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia

☑ Decreto 0103 de 2015

6. GLOSARIO

Dando alcance a las directrices impartidas desde la normativa vigente los lineamientos para la Atención al Ciudadano y articuladas a las acciones impulsadas por la Gobernación del Magdalena, se define:

Clase de Petición	Definición	Referencia Normativa	Términos de respuesta
Derecho de Petición de Interés General o Particular	General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario. Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Queja	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Reclamo	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Solicitud de Información	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Consulta	La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad. La autoridad puede requerir una investigación previa.	Ley 1755 de 2015	30 días hábiles
Denuncia	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles



Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
Peticiones de Informes a la Asamblea Departamental	Petición presentada por un honorable diputado del departamento, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar a la Asamblea Departamental	Ley 5 de 1992	5 días hábiles
Peticiones de Documentos por parte de la Asamblea Departamental	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar documentos a una entidad pública	Ley 5 de 1992	10 días hábiles
Felicitación	Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
Reclamo datos personales	Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad.	Ley 1581 de 2012	15 días hábiles
Consulta datos personales	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	10 días hábiles

7. CANALES DE ATENCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Gobernación del Magdalena cuenta con mecanismos de atención al ciudadano para recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de su misión institucional.

CANALES DE ATENCIÓN



WEB



ESCRITA



TELEFÓNICA



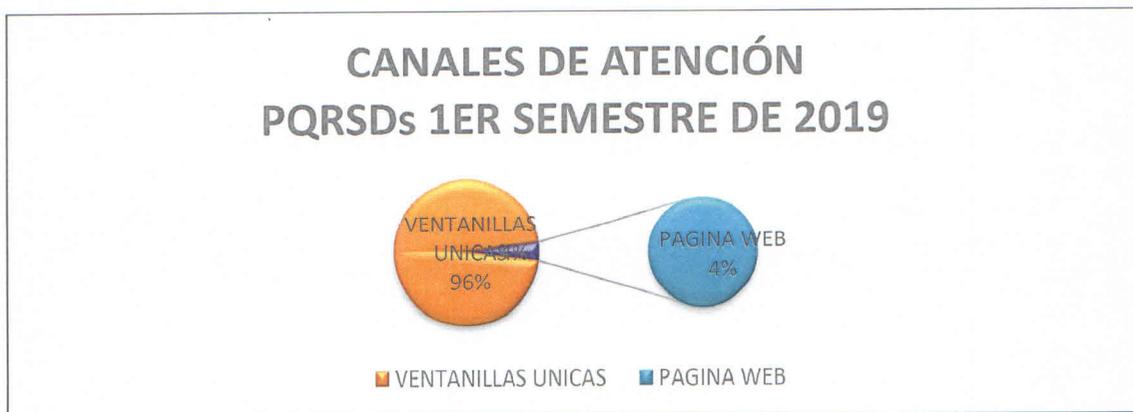
PRESENCIAL



CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCIÓN
Presencial	Ventanilla única del sistema de gestión documental INFODOC	Carrera 1 # 16-15 Palacio Tayrona	8: 00 a 11:00 am y 2 pm a 4 pm. Lunes a viernes	En ella se reciben todas las PQRSD que se realizan en la entidad de manera personalizada, en la cual a cada petición se le realiza un radicado, los cuales son trasladados a las diferentes dependencias entre 11 y 12 am y de 4 a 6 pm.
Telefónica	Línea fija	(5) 4381144	8: 00 a 12:00 m y 2 pm a 6 pm. Lunes a viernes	Brinda información solicitada por los usuarios o entidades que lo requieran.
Virtual	Página web	www.magdalena.gov.co atención al ciudadano - PQRS	Funciona las 24 horas.	Se reciben PQRSD, las cuales se integran al sistema de gestión documental para ser distribuidos y contestados en los tiempos de ley.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias físico	Carrera 1 # 16-15 Palacio Tayrona, piso 1, entrada principal	8: 00 a 12:00 m y 2 pm a 6 pm. Lunes a viernes	Recibe sugerencias de los servidores, contratistas y público.

8. CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRSD

Tomando como referencia la información arrojada desde la base de datos de la herramienta de gestión documental "INFODOC" con corte 30 de diciembre de 2019 y suministrado por parte de la dependencia de Gestión Documental, durante el segundo semestre de la presente vigencia, se recibieron un total de 16.627 PQRSDs a través de dos canales de atención (Ventanillas Únicas y Página Web), con un comportamiento reflejado en el gráfico siguiente.



De lo anterior se deduce que el canal más utilizado para la radicación de las PQRSDs son las ventanillas únicas que ha puesto a disposición la Gobernación Departamental, con un 96%. El uso de la página Web muestra un porcentaje mínimo de uso por parte de los ciudadanos con solo un 4%.



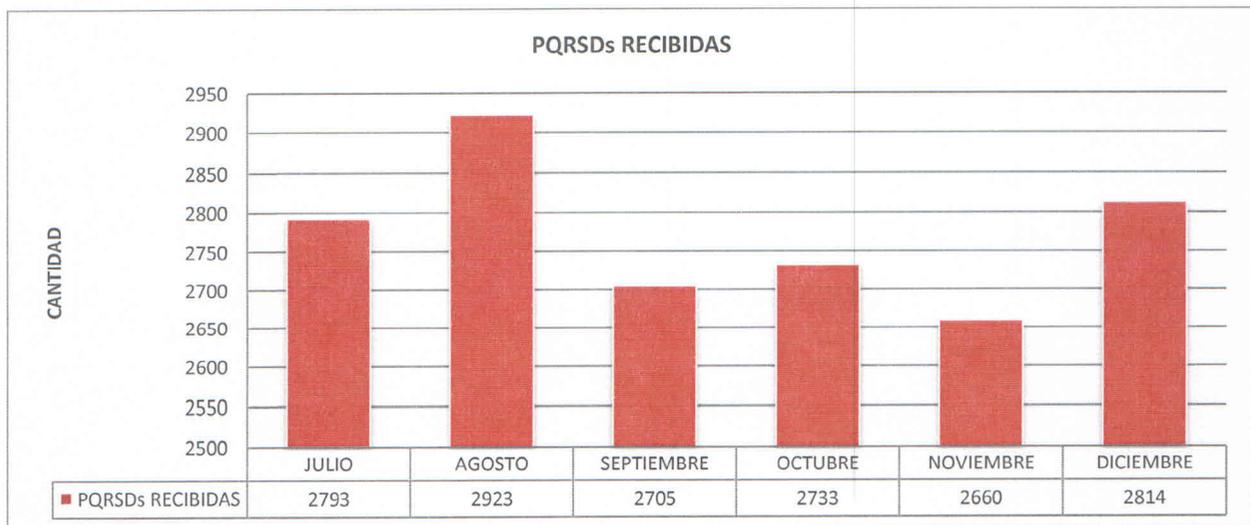
Las peticiones atendidas por la modalidad presencial son radicadas directamente en la herramienta de gestión documental INFODOC por parte de cada una de las ventanillas únicas. No se registran datos de las atenciones a peticiones a través de la comunicación telefónica, por no contar con una estrategia que nos permita acceder al levantamiento de dichos datos.

De lo anterior, se aprecia el dominio absoluto de las peticiones radicadas en nuestra herramienta de gestión documental "INFODOC", a través de la modalidad presencial, sin embargo, es necesario fortalecer el conocimiento de la página web 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 peticiones y hacerle los respectivos seguimientos.

9. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el segundosemestre de 2019 fueron radicados entre Derecho de Petición, Petición, Queja, solicitud y solicitudes en total 16,627 comunicaciones en nuestra herramienta de gestión documental INFODOC, de las cuales fueron clasificadas como PQRSD requeridas en la Gobernación del Departamento del Magdalena, con comportamientos de atención mes a mes evidenciados a continuación.

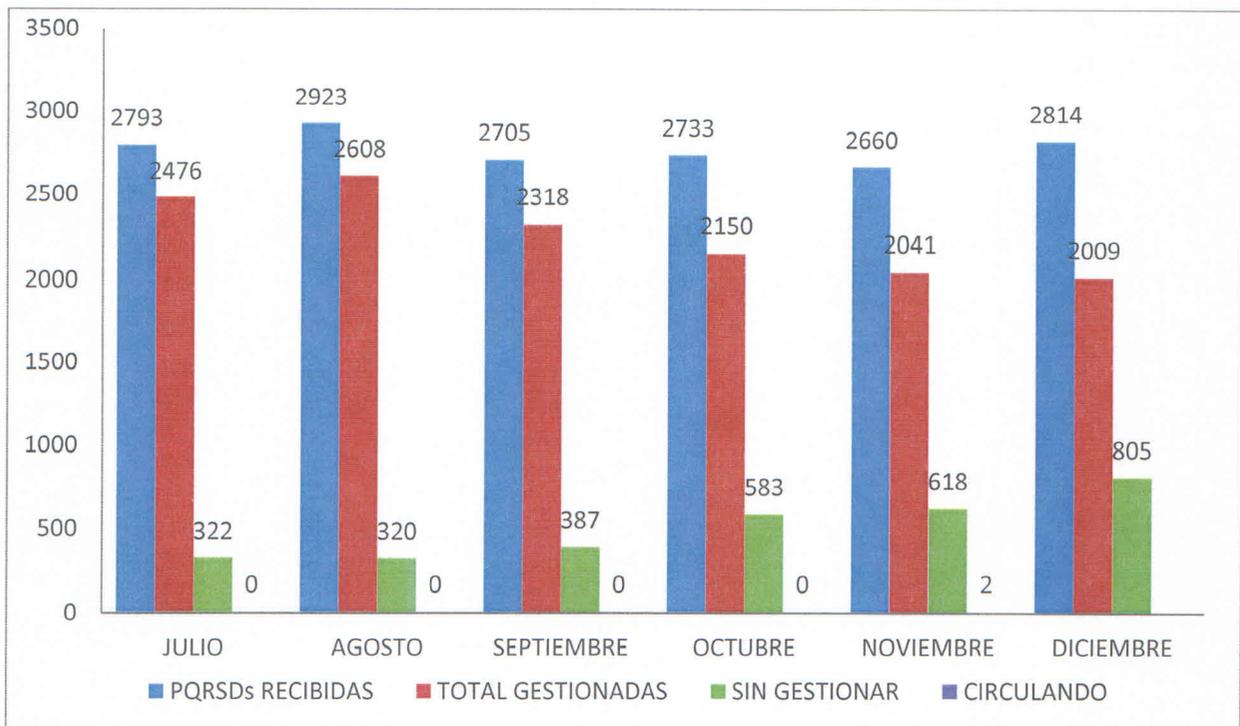
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PQRSD RECIBIDAS	2793	2923	2705	2733	2660	2814



De las PQRSD recibidas en la administración departamental para el segundo semestre de 2020, relacionamos a continuación el total de gestionadas y no gestionadas, así:



	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PQRSD RECIBIDAS	2793	2923	2705	2733	2660	2814
TOTAL GESTIONADAS	2476	2608	2318	2150	2041	2009
SIN GESTIONAR	322	320	387	583	618	805
CIRCULANDO	0	0	0	0	2	0



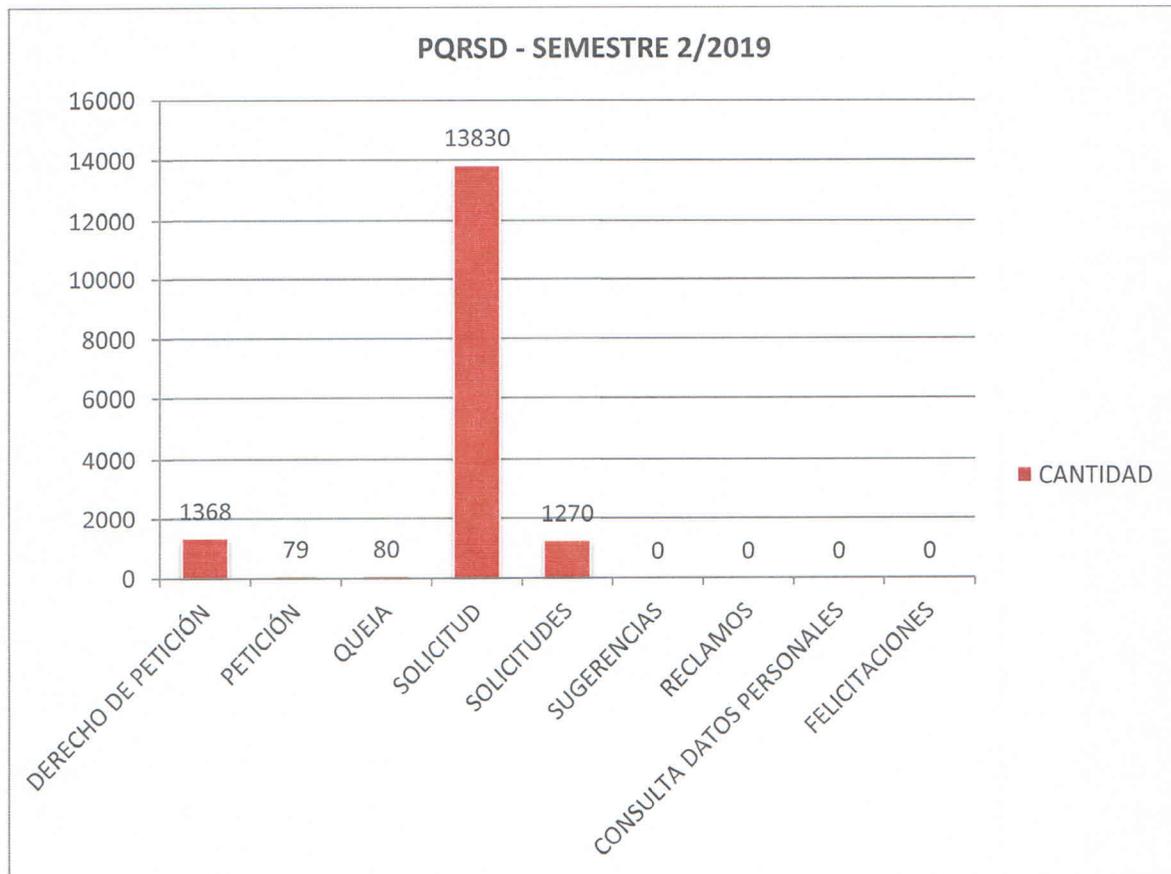
Con base en estos datos arrojados por el INFODOC, se pudo constatar lo siguiente:

Que el porcentaje total de peticiones no atendidas cabalmente en dicha herramienta de gestión documental, se aproxima al 18.2% (3.037 PQRSD).

Que en el marco de las PQRSDs radicadas en el INFODOC (16.627 peticiones), el 81.8% de estas (13,602 peticiones) figuran en estado gestionadas y un 18.2% restante (3.037 peticiones) se mantienen aún como no gestionadas.



De igual forma, se pudo analizar en la base de datos suministrada por la oficina de gestión documental con corte 30 de diciembre de 2019, que de julio a diciembre de 2019 las 16,627 PQRSDs (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes) recibidas durante este mismo periodo, mostraron las siguientes frecuencias:



10. MODALIDADES DE PETICIÓN MÁS UTILIZADA

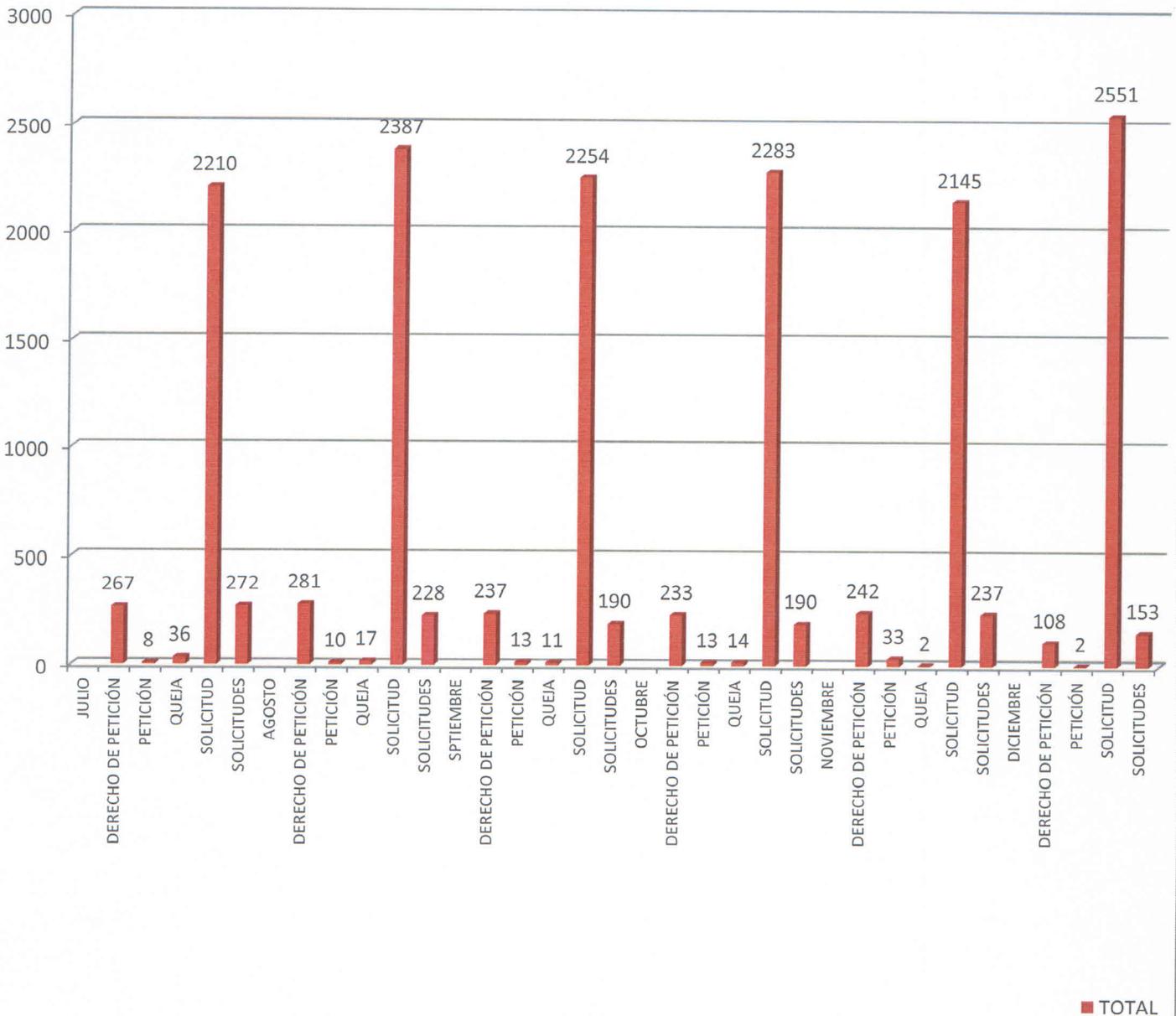
De acuerdo con las modalidades de peticiones empleadas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2019, es notorio que las tipologías que más se utilizó por parte de nuestros puntos de atención y recepción se relacionan así: La “Solicitud de Información”, con una participación porcentual del 83% aproximadamente, seguida de “Los Derechos de Petición de interés General y Particular” con un 8,2%; en tercer lugar “solicitudes” con un 7.6% y en menores proporciones las quejas y las peticiones con el 4,8% y el 4% respectivamente.

Es evidente que la presencia de las quejas dentro de este análisis, refleja una alerta temprana en razón de que éstas son definidas según la Ley 1755 de 2015, como “Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones”,

Las que mensualmente mostraron el siguiente comportamiento:



TOTAL



PETICIONES Y MODALIDADES

El impulso de las peticiones formuladas a través de los diferentes canales de atención que ofrece la Gobernación del Magdalena, obedece a los criterios o lineamientos impartidos desde la Ley 1755 de 2015; en tiempo de atención y tipología, las cuales se detallan a continuación:



11. TIEMPOS DE RESPUESTAS A LAS PQRSDs

Después de analizar detalladamente el comportamiento presentado por las PQRSDs; información extraída desde la base de datos suministrada por la dependencia de Gestión Documental (Con fuente generadora la herramienta de gestión documental INFODOC); y tomando como criterio las directrices establecidas desde las Leyes 1437 del 18 de enero de 2011; 1755 del 30 de junio de 2015 y 5 de 1992, los resultados arrojados de dicho cotejo fueron los siguientes:

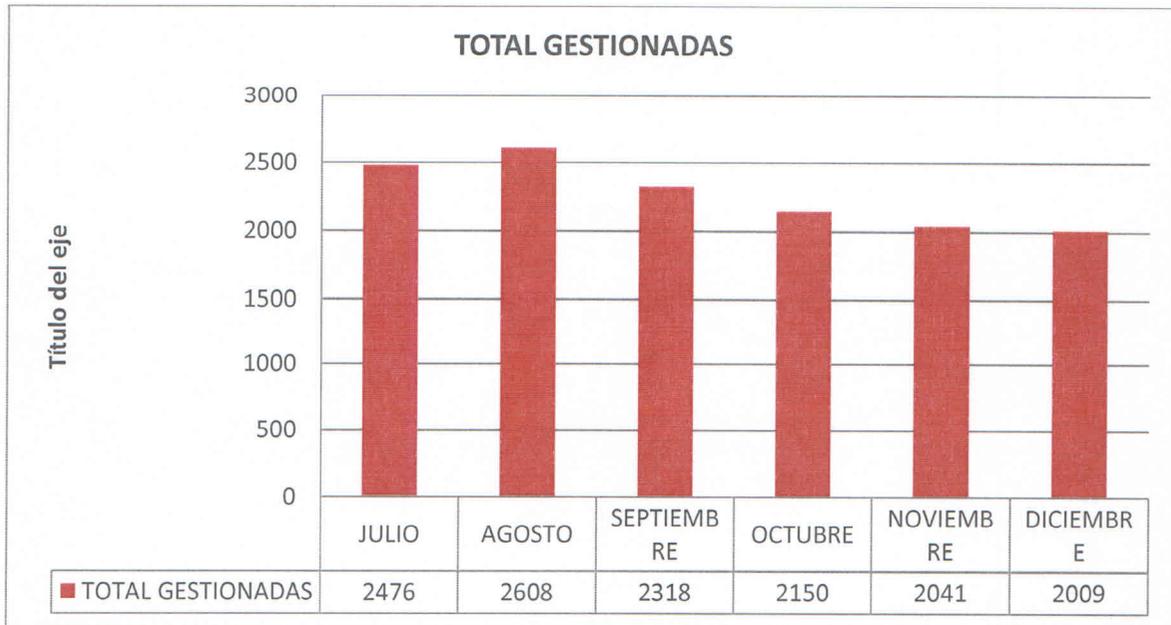
MESES	PQRSD RECIBIDAS	TOTAL GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	% DE GESTIONADAS	% DE NO GESTIONADAS
JULIO	2,792	2,476	322	89%	11%
AGOSTO	2,923	2,608	320	89%	11%
SEPTIEMBRE	2,705	2,318	387	86%	14%
OCTUBRE	2,733	2,150	583	79%	21%
NOVIEMBRE	2,660	2,041	618	77%	23%
DICIEMBRE	2,814	2,009	805	71%	29%
TOTAL	16,627	13,602	3,035		

Lo que indicaría que la administración departamental gestiono un total de 13,602 PQRSD correctamente y no gestionó correctamente las respuestas a las peticiones en la herramienta de gestión documental INFODOC o no respondió definitivamente una cantidad aproximada de 3035PQRSDs durante el segundo semestre de 2019, desde cada una de las dependencias comprometidas con el tema.

De lo anterior, podemos inferir que el comportamiento mensual de las peticiones gestionadas y no gestionadas correctamente en el INFODOC fue el siguiente:

PQRSD GESTIONADAS

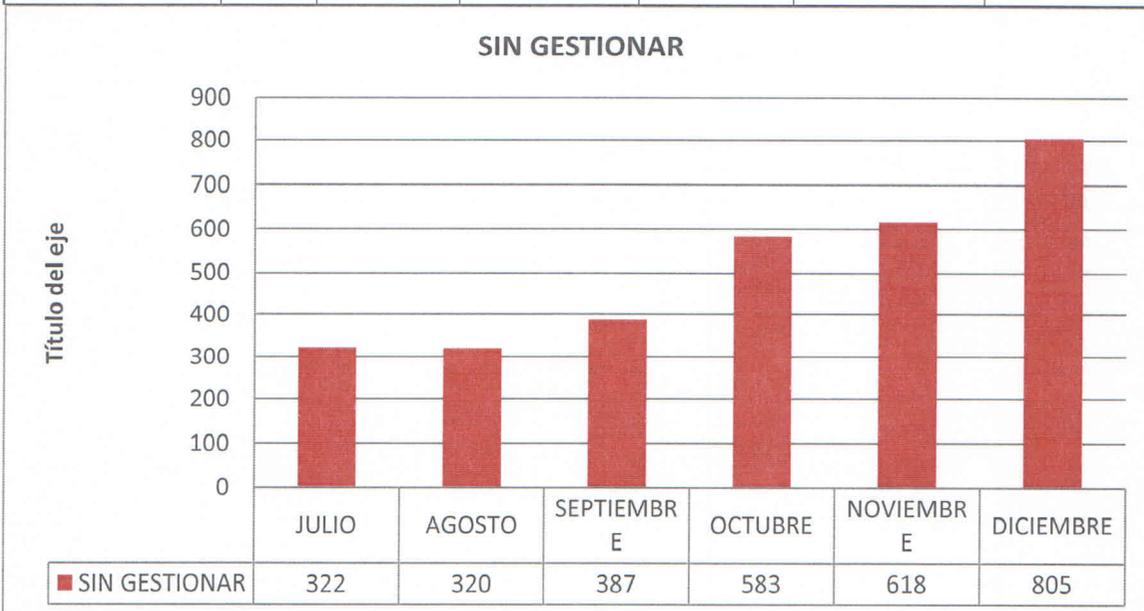
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL GESTIONADAS	2476	2608	2318	2150	2041	2009



La administración departamental en general gestiona correctamente un 81.8% de las PQRSD ingresadas en el segundo semestre, es decir un total de 13,602.

PQRSD NO GESTIONADAS

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SIN GESTIONAR	322	320	387	583	618	805





Así las cosas, es preciso concluir que en el INFODOC, existen 3.035 peticiones que no muestran fechas de decisión, convirtiéndose estas una de las causales que afectan negativamente al indicador de gestión que mide dichas atenciones oportunas.

PQRS D POR UNIDAD RESPONSABLE

UNIDAD DE DECISION RESPONSABLE	GESTIONADAS	NO GESTIONADAS	CIRCULANDO	TOTAL
ÁREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y COBRO COACTIVO	9	4	0	13
HISTORIAS LABORALES	1187	349	0	1536
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1885	1273	0	3158
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	1	0	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	1	0	1
OFICINA DE TALENTO HUMANO	273	367	0	640
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	170	116	2	288
SECRETARIA DE HACIENDA	7775	468	0	8225
SECRETARIA DEL INTERIOR	49	7	0	56
SECRETARIA GENERAL	557	140	0	697
SECRETARIA DE SALUD	1712	309	0	2021
TOTAL	13622	3035	2	16641

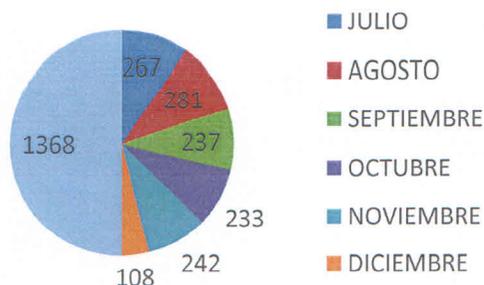
12. NIVEL DE CUMPLIMIENTO EN RESPUESTAS A LA PQRS D

La siguiente tabla muestra el estado de las PQRS D por tipología, las cuales se presentaron entre julio y diciembre de 2019 en las diferentes dependencias de la administración departamental, relacionando las que fueron contestadas en los términos, fuera de los términos y las que en el sistema INFODOC no presentan fecha de decisión asignada

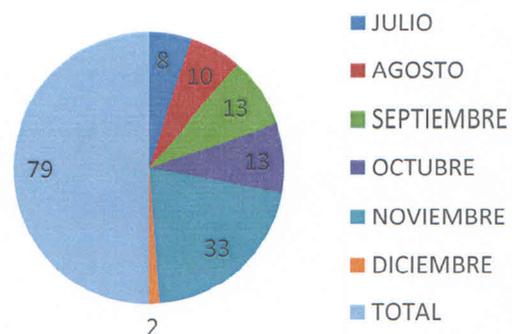


TOTAL PQRSD SEMESTRE II-2020							
TIPOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DERECHOS DE PETICION	267	281	237	233	242	108	1368
EN LOS TERMINOS	105	114	97	91	154	68	
FUERA DE LOS TERMINOS	149	163	131	105	15	0	
SIN FECHA DE DECISIÓN	13	4	9	37	73	40	
PETICION	8	10	13	13	33	2	79
EN LOS TERMINOS	2	5	5	5	29	1	
FUERA LOS TERMINOS	6	5	5	5	2	0	
SIN FECHA DE DECISIÓN	0	0	3	3	2	1	
QUEJA	36	17	11	14	0	0	78
EN LOS TERMINOS	30	10	8	14	0	0	
FUERA DE LOS TERMINOS	6	3	3	0	0	0	
SIN FECHA DE DECISIÓN	0	4	0	0	0	0	
SOLICITUD	2210	2387	2254	2284	2145	2551	13831
EN LOS TERMINOS	1504	1707	1629	1747	1841	2163	
FUERA DE LOS TERMINOS	606	586	561	328	144	6	
SIN FECHA DE DECISIÓN	100	94	64	209	160	382	
SOLICITUDES	272	228	190	191	237	153	1271
EN LOS TERMINOS	84	210	77	120	0	93	
FUERA DE LOS TERMINOS	185	11	108	63	2	0	
SIN FECHA DE DECISIÓN	3	7	5	8	0	60	

DERECHOS DE PETICION

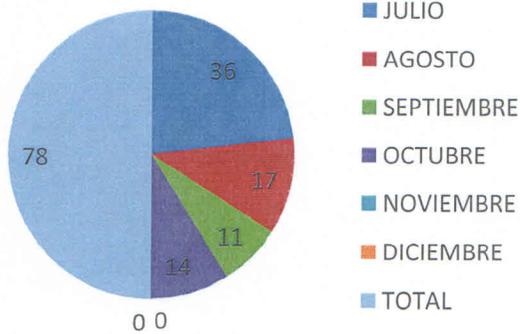


PETICIÓN

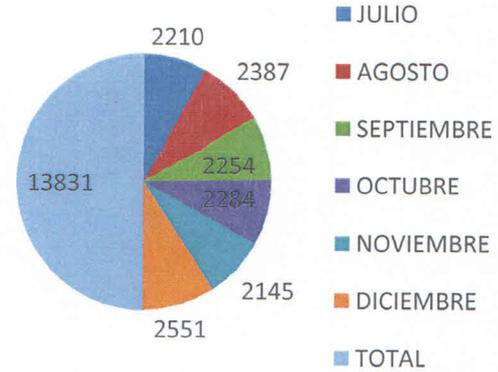




QUEJAS



SOLICITUD



SOLICITUDES



Del lo anterior, se puede concluir que de las 16.627 PQRSs recibidas a través de la herramienta de gestión documental INFODOC, solo 11,913 de estas fueron atendidas dentro de los términos de Ley, representando esto un porcentaje aproximado de eficiencia del 71,6%. El 19,2% (3,198) de las peticiones recibidas fueron atendidas de manera extemporánea y el 9,2% (1,281) de estas no fueron atendidas en el INFODOC mostrando ausencia de fechas de decisión asignadas.

Así las cosas de no tomar acciones correctivas que eliminen las causas raíces que motivaron la presencia de tal situación, las diferentes unidades de decisión son las más susceptibles de recibir los efectos consignados en el artículo 31 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 denominado “FALTA DISCIPLINARIA” el que reza lo siguiente: “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.



13. INFORME DE SEGUIMIENTO

La Gobernación del Magdalena mediante Decreto No. 579 del 23 de noviembre de 2016 adoptó el Sistema de Gestión Documental INFODOC, herramienta tecnológica que se encuentra parametrizada conforme a las Tablas de Retención Documental con que cuenta la entidad, estas Tablas fueron aprobadas en el año 2012, el año 2016 fueron actualizadas y aprobada por el Comité Interno de Archivo mediante acta de reunión realizada el 21 de diciembre de 2016, mas sin embargo en la entidad mediante Decreto 0233 de 8 de junio de 2017 se crearon nuevas dependencias y se fusionaron algunas áreas, entre ellas el área funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano –SAC, la cual en la actualidad le está dando más funcionalidad, aplicabilidad y consolidación al proceso de recepción de las PQRSD. Con la creación de la dependencia en mención se cumplió con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 en cuanto a la existencia de por lo menos una dependencia en la entidad, encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formularon, mas sin embargo por las modificaciones realizadas por medio de este decreto, se hace necesario realizar un ajuste al manual de PQRSD.

En la entidad existe en lugar visible dos (2) buzón para este tipo de solicitudes, los cuales no son utilizados por los usuarios, para lo cual se recomienda ejercer por parte de la entidad acciones para su promoción y utilización.

No existe en la entidad una línea telefónica exclusiva para recibir estas solicitudes, más sin embargo existe la línea fija institucional en la cual existe una persona encargada de la misma, y es quien direcciona todas las solicitudes que allí se realizan.

14. OPORTUNIDADES DE MEJORAS

Analizadas cada una de las PQRSDs radicadas a través de la herramienta de gestión documental INFODOC, cuya base de datos fue tomada como fuente principal en la elaboración del presente informe semestral, los resultados arrojados nos permiten proponer como oportunidades de mejoras las siguientes:

Fortalecer el personal encargado de recibir y radicar en la herramienta de gestión documental INFODOC, el conocimiento de las diferentes clases de peticiones en lo referente a su definición, los términos establecido por esa normatividad vigente para ser atendidas, para ser aplicados en el desarrollo de sus actividades de recepción y control documental.

Parametrizar la herramienta de gestión documental a los tiempos o términos de respuestas reglados por la norma aplicable a las peticiones, a fin de racionalizar al máximo el riesgo a impulsar respuestas extemporáneas.

Posicionar en los funcionarios y contratistas que apoyan el funcionamiento de cada una de las dependencias de la Gobernación del Magdalena, el conocimiento de los criterios normativos



establecidos por el artículo 31 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, como consecuencia por la desatención o atención extemporánea de las peticiones que les sean asignadas.

Designar los líderes de política 10 en cada una de las dependencias de la Gobernación del Magdalena, para que contribuyan con el posicionamiento de la política de Servicio al Ciudadano, dentro de las que se destacan las actividades de seguimiento y monitoreo a las peticiones que ingresen en la unidad de decisión, la generación de los informes mensuales de PQRSD y análisis de los resultados obtenidos.

Cordialmente;

MARIO SANJUANELO DURAN
Jefe Oficina de Control Interno.

Realizó:

ARHC. Prof Espec./Jorge Pineda. Prof Univ.