



República de Colombia
Gobernación Departamento del Magdalena



**INFORME PRIMERSEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA GOBERNACION
DEL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA, EN CUMPLIMIENTO AL
ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2.011,
ESTATUTO ANTICORRUPCION.**

Oficina de Control Interno / Secretaría General

Julio de 2019

"Magdalena Social es La Vía"
Cra1 No. 16-15 Palacio Tayrona
Teléfonos: 4346200 Ext. 137-138



- 1. INTRODUCCION**
- 2. OBJETIVO**
- 3. ALCANCE**
- 4. PERIODO**
- 5. FUNDAMENTOS LEGALES**
- 6. GLOSARIO**
- 7. CANALES DE ATENCIÓN**
- 8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**
- 9. INFORME DE SEGUIMIENTO**
- 10. 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 primer 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 Area Funcional de Gestión Documental – Atención al Ciudadano S.A.C.

La información aquí plasmada proviene en primera instancia del registro realizado a todas estas PQRSD en el sistema INFODOC y posteriormente en la confrontación con los funcionarios o contratistas encargados del manejo del proceso interno de las PQRSD en la Administración Departamental; Este informe semestral que por ley se debe 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

Primer semestre del año 2019, comprendido entre enero 02 y junio 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- Título 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:

Derecho de Petición:

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).



República de Colombia
Gobernación Departamento del Magdalena



De acuerdo con la Ley 1437 del 18 de enero de 2011 y la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. Consulta: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
4. Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.
5. Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
6. Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
7. Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

8. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos): Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

9. Peticiones Anónimas: Sean admitidas para darle trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación plausible del peticionario para mantener la reserva de identidad. Así mismo, en el entendido de que serán atendidas las peticiones que, sin necesidad de acreditar tal factor, ofrezcan elementos que las hagan serias, creíbles y consistentes, de manera que los derechos o situaciones involucradas en ella deben ser objeto de una intervención de la autoridad competente.

CANALES DE ATENCIÓN

La gobernación del Departamento del Magdalena tiene a su disposición los siguientes canales de atención para que la ciudadanía presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Denuncias (PQRSD), así como también para sus trámites, servicios:

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.

CANALES DE ATENCIÓN



WEB



ESCRITA



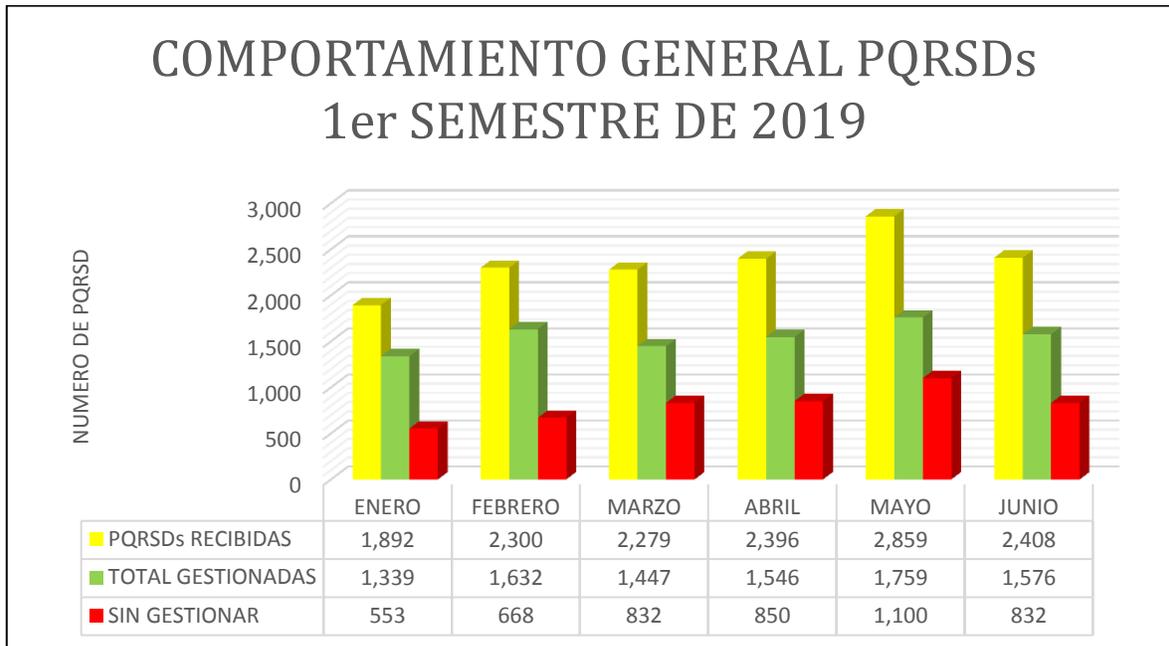
TELEFÓNICA



PRESENCIAL

7. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

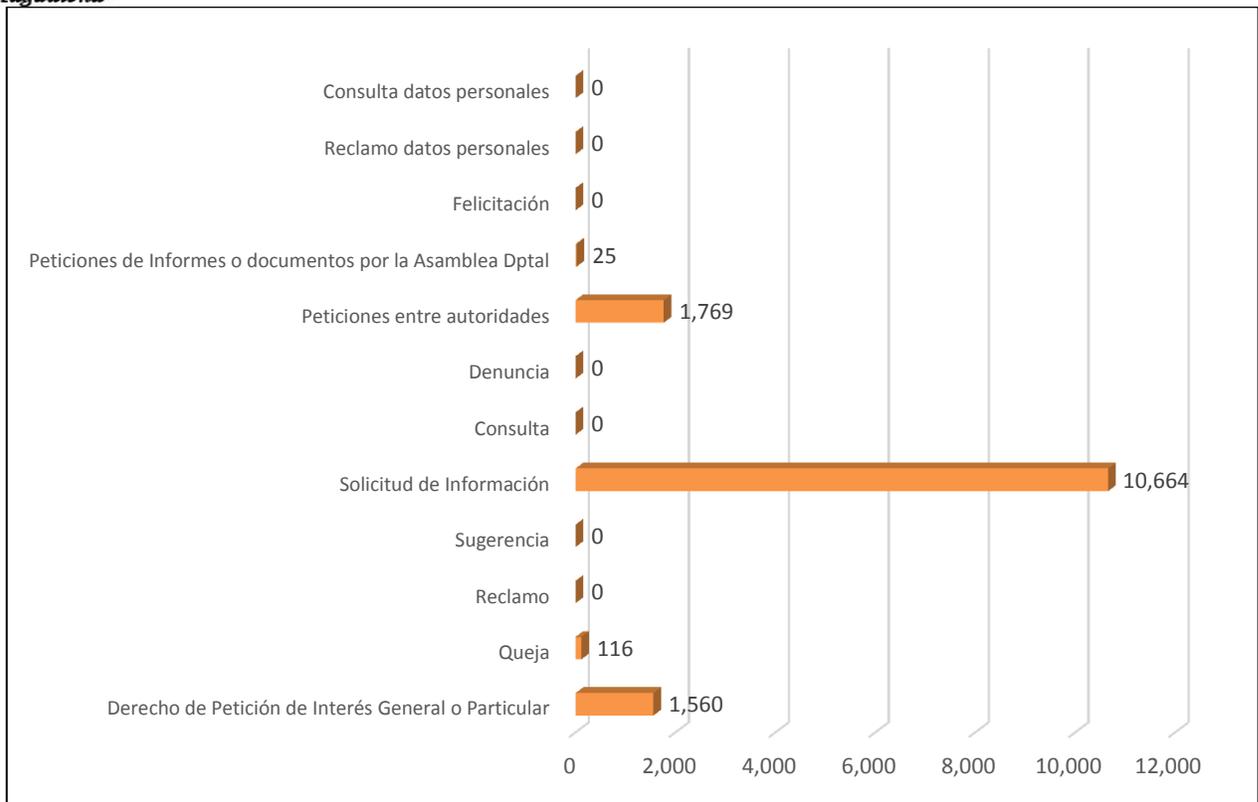
Durante el primer semestre de 2019 fueron radicados en total 23.059 comunicaciones en nuestra herramienta de gestión documental INFODOC, de las cuales 14.134 (61,3% aproximadamente) fueron clasificadas como PQRSD requeridas en la Gobernación del Departamento del Magdalena, con comportamientos de atención evidenciados a continuación:



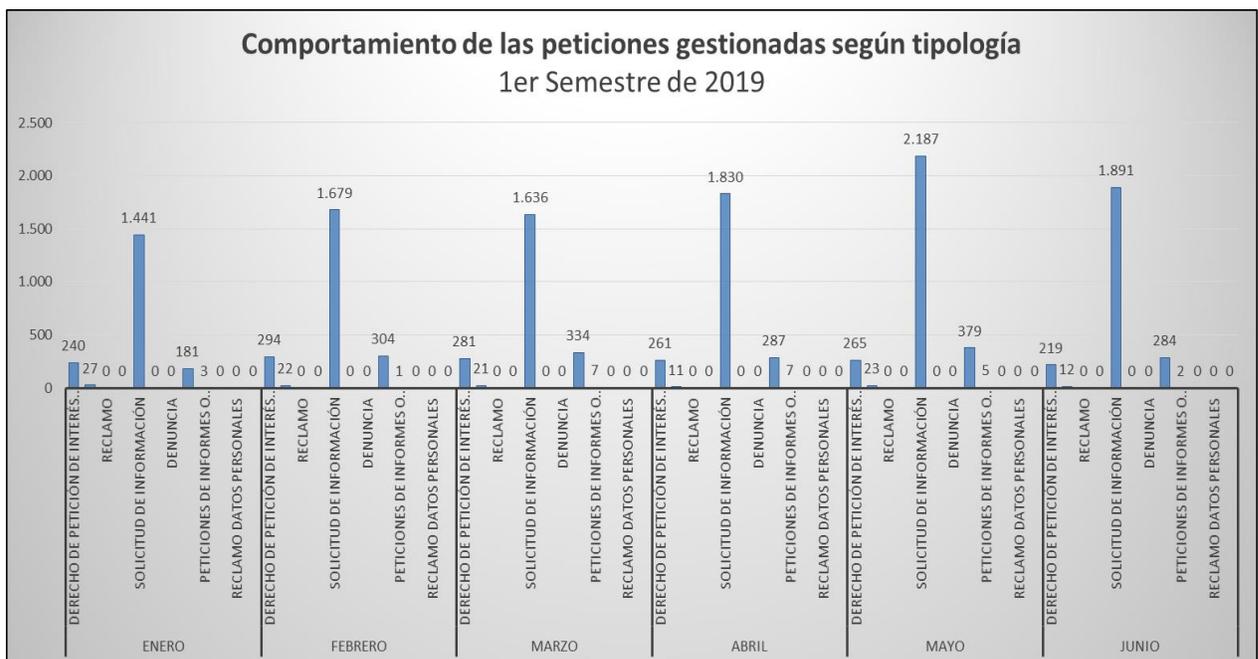
Con base en estos datos arrojados por el INFODOC, se pudo constatar lo siguiente:

1. Que el porcentaje total de peticiones no atendidas en dicha herramienta de gestión documental, se aproxima al 19,5% (2.754 PQRSD).
2. Que en el marco de las PQRSD radicadas en el INFODOC (14.134 peticiones), el 66% de estas (9.299 peticiones) figuran en estado gestionadas y un 34% restante (4.835 peticiones) se mantienen aún como no gestionadas. Cabe destacar que dentro de este 34% están incluidas 2.080 PQRSD que a pesar de habersele asignado fecha de decisión en el INFODOC, no se les culminó su ciclo de gestión documental, mediante la asignación del estado "Gestión Final".

De igual forma, se pudo analizar en la base de datos suministrada por la oficina de gestión documental con corte 30 de junio de 2019, que de enero a junio de 2019 las 14,134 PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) recibidas durante este mismo periodo, mostraron las siguientes frecuencias:

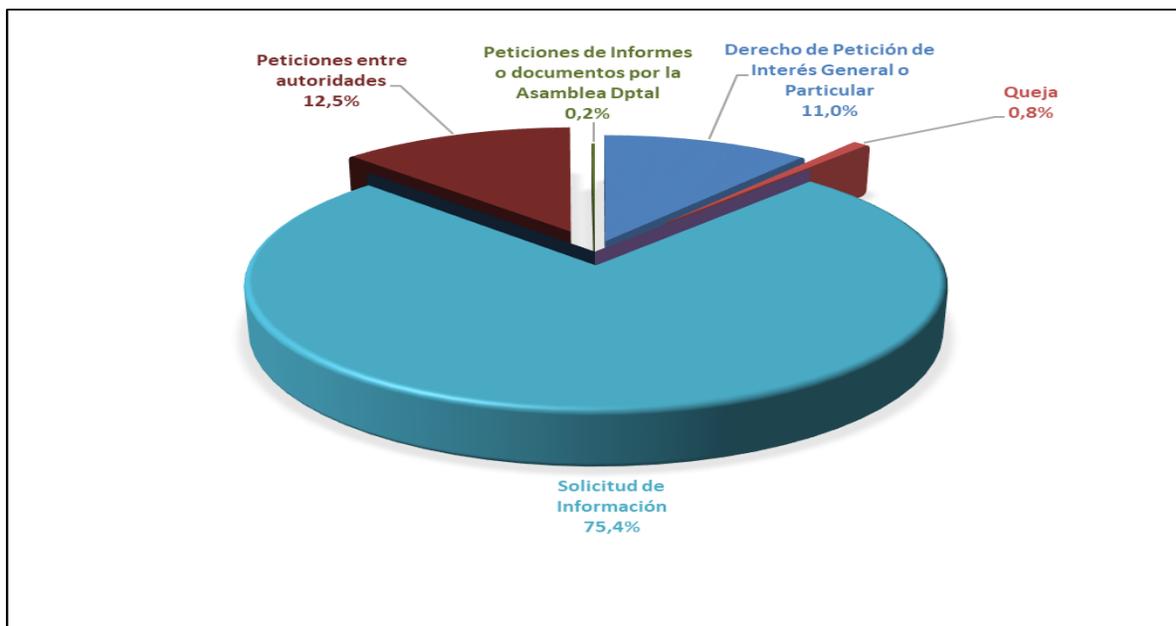


Las que mensualmente mostraron el siguiente comportamiento:



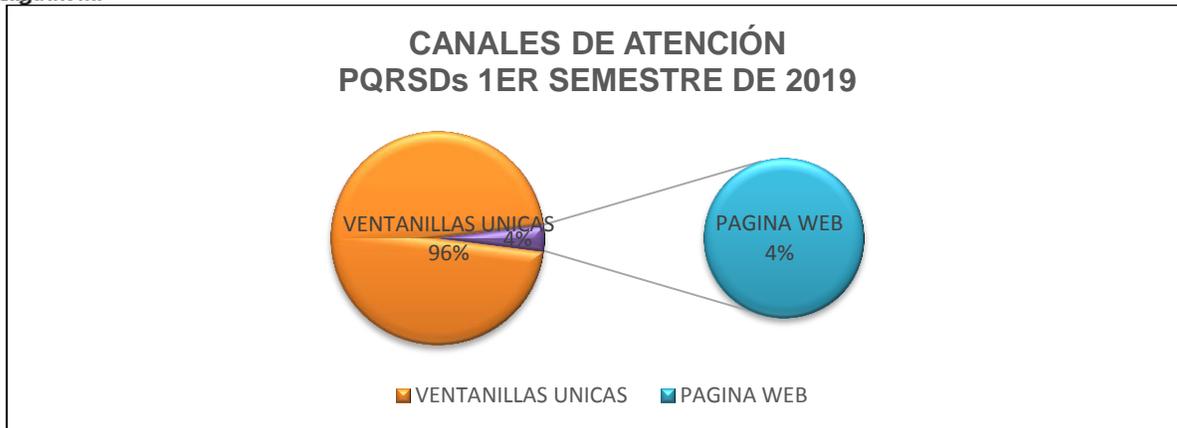
MODALIDADES DE PETICIÓN MÁS UTILIZADA

De acuerdo con las modalidades de peticiones empleadas por los ciudadanos durante el 1er 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 75,4% aproximadamente, seguida de “Peticiones entre autoridades” con un 12,5%, “Los Derechos de Petición de interés General y Particular” con un 11%; y en menores proporciones las quejas y las peticiones por parte de la Asamblea Departamental con el 0,8% y el 0,2% respectivamente como se puede apreciar en el siguiente gráfico.



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 junio de 2019 y suministrado por parte de la dependencia de Gestión Documental, durante el primer semestre de la presente vigencia, se recibieron un total de 14.134 PQRSD 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 PQRSD son las ventanillas únicas por la modalidad presencial son radicadas directamente en la herramienta de gestión documental INFODOC por parte de cada una de las ventanillas únicas, con un 96%. El uso de la página Web muestra un porcentaje mínimo de uso por parte de los ciudadanos con solo un 4%. 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.

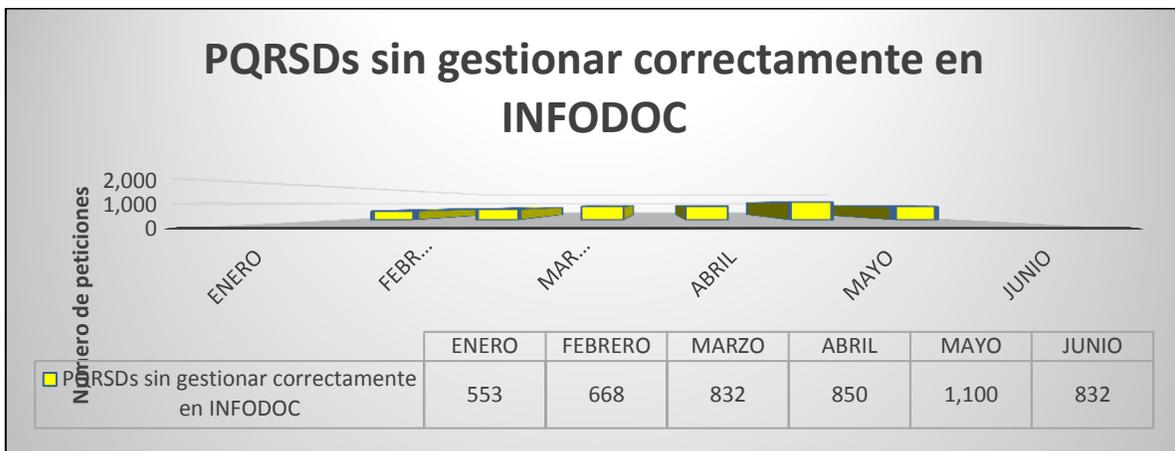
TIEMPOS DE RESPUESTAS A LAS PQRSD

Después de analizar detalladamente el comportamiento presentado por las PQRSD; 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
ENERO	1.892	1.339	553	14%	11%
FEBRERO	2.300	1.632	668	18%	14%
MARZO	2.279	1.447	832	16%	17%
ABRIL	2.396	1.546	850	17%	18%
MAYO	2.859	1.759	1.100	19%	23%
JUNIO	2.408	1.576	832	17%	17%
TOTAL	14.134	9.299	4.835		

Aproximadamente el 34% de las PQRSD que ingresaron durante el 1er semestre de 2019, a la Gobernación del Magdalena; radicadas a través del INFODOC, figuran en estado “NO GESTIONADO”, lo cual pudo ocurrir por no haber gestionado correctamente las respuestas a las peticiones en el sistema ya que en muchos casos se presenta el hecho de ser gestionadas y no es atendida de manera correcta la petición en la herramienta de gestión documental, a través de una respuesta que haya sido debidamente radicada, enlazada con la petición que la motivó y colocada en el estado “Gestión Final” que es el último componente

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

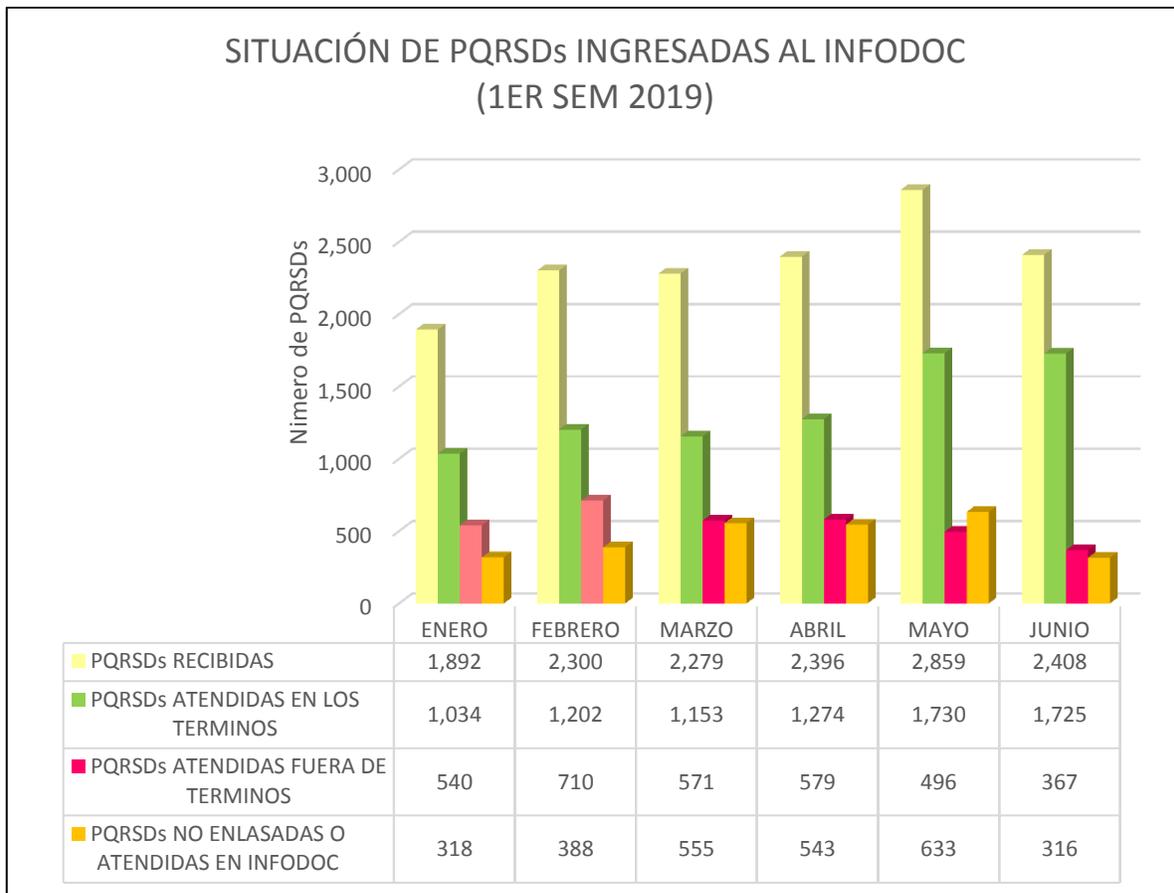


Así las cosas, es preciso concluir que en el INFODOC, existen 2.754 peticiones que no muestran fechas de decisión, convirtiéndose estas una de las causales que afectan negativamente al indicador de gestión que mide dichas atenciones oportunas. Sumado a lo anterior, de la misma manera, fueron identificadas 11.380 peticiones a las que se le asignó fecha de decisión en la herramienta de gestión documental pero dentro de éstas el 18% aproximadamente (2.080 peticiones) a pesar de haber sido atendidas, el hecho de no haber concluido su ciclo (Llevarlas al estado Gestión Final), aun las muestran como pendientes.



Respecto a las respuestas oportunas o en cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente; en materia de atención a peticiones y comparándolos con los liquida el INFODOC para establecer las respuestas oportunas; se evidencia que éstas no son congruentes con los definidos legalmente, en razón de que todas las peticiones las liquida con 15 días de término máximo para ser atendidas, contrario a los tiempos impartidos desde la Ley 1755 de 2015. Lo anterior, induce a errores en los tiempos de respuesta contribuyendo de manera directa a incurrir en la extemporaneidad al momento de atender las peticiones.

Revisando los tiempos de respuestas dentro de los términos, a las peticiones que fueron recibidas durante el 1er semestre de 2019 y tomando como criterio los tiempos que aplica el INFODOC para determinar las respuestas a las peticiones dentro de los términos, este fue el comportamiento mensual.



Del gráfico anterior, se puede concluir que de las 14.134 PQRSD recibidas a través de la herramienta de gestión documental INFODOC, solo 8,118 de estas fueron atendidas dentro de los términos de Ley, representando esto un porcentaje aproximado de eficiencia del 57%. El 23% de las peticiones recibidas fueron atendidas de manera extemporánea y el 20% de estas no fueron atendidas en el INFODOC mostrando ausencia de fechas de decisión asignadas.

Al revisar por dependencias o unidades de decisiones responsables de cada una de esas atenciones pudimos observar, que la frecuencia de asignación de las PQRSD por parte de cada una de las ventanillas únicas mostró durante el periodo de análisis, el comportamiento que muestra la siguiente tabla:

UNIDAD DE DECISION RESPONSABLE	PQRSD RECIBIDAS	RESPUESTAS DENTRO DEL TERMINO	RESPUESTAS DESPUES DEL TERMINO	RESPUESTAS NO ELASADAS O NO ATENDIDAS EN EL INFODOC	% DE EFICIENCIA	NIVEL DE GESTION
OFICINA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	2.125	198	261	1.666	9%	CRITICO
SECRETARIA SECCIONAL DE SALUD	1.908	564	1.106	238	30%	CRITICO
OFICINA ASESORA JURIDICA	391	118	51	222	30%	CRITICO
OFICINA DE ATENCION A LA MUJER, EQUIDAD DE GENERO E INCLUSION SOCIAL	3	1	2	0	33%	CRITICO
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	10	4	0	6	40%	CRITICO
SECRETARIA GENERAL	2.676	1.406	1.030	240	53%	CRITICO
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	57	30	14	13	53%	CRITICO
OFICINA DE CULTURA	67	37	30	0	55%	CRITICO
SECRETARIA DE EDUCACION	1.483	827	357	299	56%	CRITICO
OFICINA DE TURISMO	11	7	2	2	64%	CRITICO

Lo que muestra que hay que tomar de manera inmediata acciones correctivas que eliminen las causas raíces que motivaron la presencia de tal situación

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 la entidad se encuentra en un rediseño institucional el cual 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 toda vez que el que actualmente existe en la entidad es el adoptado por decreto 822 del 30 de diciembre de 2011 el cual no se adapta a las nuevas condiciones.

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.

OPORTUNIDADES DE MEJORAS

Analizadas cada una de las PQRSD radicadas a través de la herramienta de gestión documental INFODOC, se presentas las siguientes sugerencias:

1. 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.
2. 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.
3. Designar un (1) líder en cada una de las dependencias de la Gobernación del Magdalena, para que contribuyan con el posicionamiento de la política de Servicio



República de Colombia
Gobernación Departamento del Magdalena



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, los cuales serán remitidos a la oficina de control interno para su consolidación y análisis.

4. 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.
5. Se recomienda establecer una línea de atención especial 018000 que permita recepcionar de manera telefónica y de carácter reservado las denuncias y peticiones de los usuarios
6. Se recomienda a la nueva oficina de atención al usuario, en coordinación con la oficina de sistemas, actualizar, socializar y rediseñar un formato para las Peticiones, Quejas y Reclamos en la página Web de la Administración Departamental, ya que en la actualidad se pudo apreciar que el link dispuesto para este fin no está actualizado, pero si utilizado por la comunidad, no evidenciándose campañas para que los usuarios hagan buen uso de este medio.
7. Se sugiere que los secretarios, jefes de oficinas y demás miembros del nivel directivo sensibilicen y orienten a los funcionarios y contratistas responsables en su respectiva área, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones realizadas en la administración departamental. Se recomienda capacitación en el tema.

Cordialmente,

Original Fdo.:

MARIO SANJUANELO DURAN
Jefe Oficina de Control Interno