

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código: Versión: Fecha: Página	 01 30/11/2017 1 de 12
SEGUIMIENTO A LAS PQRSD				

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.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA		Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	2 de 12
SEGUIMIENTO A LAS PQRSD				

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. PERIODO
5. FUNDAMENTOS LEGALES
6. CANALES DE ATENCIÓN
7. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
8. INFORME DE SEGUIMIENTO
9. RECOMENDACIONES

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA		Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	3 de 12
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

INTRODUCCION

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. 001 de 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 2018, 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 r 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 PQRS en el sistema **INFODOC** y posteriormente en la confrontación con los funcionarios o contratistas encargados del manejo del proceso interno de las PQRS en la Administración Departamental. Este informe semestral que por ley debe presentar la Oficina de Control interno Departamental 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.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA		Código: Versión: 01 Fecha: 30/11/2017 Página: 4 de 12	
SEGUIMIENTO A LAS PQRSD				

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.

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.

PERIODO

Segundo semestre del año 2018, comprendido entre julio 01 y diciembre 31.

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

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, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como también para sus trámites, servicios:

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	5 de 12
SEGUIMIENTO A LAS PQRSD				

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.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La información fue tomada con base al seguimiento realizado al sistema INFODOC con corte a diciembre 30 de 2018.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código: Versión: 01 Fecha: 30/11/2017 Página: 6 de 12	
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

Para el segundo semestre de 2018 se presentaron en la Gobernación del Departamento del Magdalena, un total de 17.261 solicitudes respecto a las PQRS, de las cuales fueron 2382 derechos de petición, se gestionaron y dieron respuesta oportuna a 1584 y quedaron pendiente en estado no gestionado y /o en trámite 798, se realizaron 14.761 solicitud y/o peticiones, de las cuales 11.779 fueron gestionadas y 2.982 quedaron pendiente en estado no gestionado, para este periodo hay reporte de quejas a través del sistema INFODOC, un total de 114 de las cuales 92 fueron gestionadas y 22 quedaron pendiente en estado no gestionado . No se presentaron sugerencias para el segundo semestre.

ADMINISTRACIÓN CENTRAL

Derechos de Petición

Se presentaron un total de 1.172

Gestionados: 418

No gestionado: 754

Solicitud y/o peticiones

Se presentaron un total de 10.735

Gestionados: 8.061

No gestionado: 2.674

Quejas

Se presentaron un total de 88 Quejas, de las cuales se gestionaron y dieron respuesta oportuna a 69 y quedaron pendiente en estado no gestionado y /o en trámite 19.

AREA DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Se presentaron un total de 18 PQRS, así:

Derechos de Petición: 4, de estos 4 fueron gestionados

Solicitudes: 14, de estas 12 fueron gestionadas y 2 no gestionada a la fecha

Peticiones: no se presentaron

Quejas: Durante el segundo periodo NO se presentaron quejas registradas en el sistema.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	7 de 12
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

DESPACHO DEL GOBERNADOR

Se presentaron un total de 3.448 PQRS, así:

Derechos de Petición: 849, de estos 4223 fueron gestionados y no gestionados 626

Solicitudes: 2.474, de estas 858 fueron gestionadas y 1.616 no gestionada a la fecha

Peticiones: 41, de estas 10 fueron gestionadas y 31 no gestionada a la fecha

Quejas: 80, de estas 62 fueron gestionadas y 18 no gestionada a la fecha

Es de anotar que muchas de las PQRS que se radican en el Despacho de la señora Gobernadora, son direccionadas por competencia hacia las diferentes dependencias o responsables de los procesos. De igual forma hay un número significativo en trámite de respuesta, además, la gran mayoría se encuentra en los términos legales para dar respuesta.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Se presentaron un total de 5 PQRS, así:

Solicitudes: 5, de estas 4 fueron gestionadas y 1 no gestionada a la fecha

OFICINA DE TALENTO HUMANO

Se presentaron un total de 2349 PQRS, así:

Derechos de Petición: 155, de estos 72 fueron gestionados y 83 no fueron gestionados a la fecha

Solicitudes: 2.192 de estas 1.522 fueron gestionadas y 670 no gestionada a la fecha

Peticiones: no se presentaron.

Quejas: Durante el periodo se presentaron 2 quejas, las cuales fueron gestionadas.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código: Versión: 01 Fecha: 30/11/2017 Página: 8 de 12	
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

SECRETARIA DE HACIENDA

Se presentaron un total de 5791 PQRS, así:

Derechos de Petición: 140, de estos todos fueron gestionados 97 y 43 no gestionada a la fecha

Solicitudes: 5.641, de estas 5.318 fueron gestionadas y 323 no gestionada a la fecha

Peticiones: 8, la cuales 4 fueron gestionada y 4 no gestionada a la fecha

Quejas: Durante el primer periodo se presentó 2 queja la cual fueron gestionada.

SECRETARIA DEL INTERIOR

Se presentaron un total de 46 PQRS, así:

Derechos de Petición: 7, de estos todas fueron gestionadas

Solicitudes: 39 de estas 36 fueron gestionadas y 3 no gestionada a la fecha

Peticiones: no se presentaron.

Quejas: no se presentaron.

SECRETARÍA GENERAL

Se presentaron un total de 430 PQRS, así:

Derechos de Petición: 18, de estos 15 fueron gestionadas y 3 no gestionados a la fecha

Solicitudes: 408 de estas 354 fueron gestionadas y 54 no gestionada a la fecha

Petición: 1, la cual fue gestionada.

Quejas: 3 las cuales fueron gestionadas.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	9 de 12
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

OFICINA ASESORA JURÍDICA

Solicitudes:2, de estas 2 fueron gestionadas

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL

Se presentaron un total de 1353PQRS, así:

Se gestionaron 1.216
No gestionadas 137

Es de resaltar que de las PQRS hay un número significativo en trámite de respuesta.

Derechos de Petición

Se presentaron un total de 125
Gestionados: 111
No gestionado: 14

Solicitud y/o peticiones

Se presentaron un total de 1.198
Gestionados: 1.080
No gestionado: 118

Quejas

Se presentaron un total de 28 Quejas, de las cuales se gestionaron y dieron respuesta oportuna a 24 y quedaron pendiente en estado no gestionado y /o en trámite 4.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL

En esta dependencia se presentaron un total de 3784 PQRS, así:

Quejas: Durante el segundo periodo no se presentaron quejas registradas en el sistema.

Es de resaltar que de las PQRS hay un número significativo en trámite de respuesta.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA	 MAGDALENA SOCIAL ES LA VÍA	Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	10 de 12
SEGUIMIENTO A LAS PQRSD				

Derechos de petición

Se presentaron un total de 1.085 Derechos de Petición

Gestionados: 1.055

No gestionado: 30

Solicitud y/o peticiones

Se presentaron un total de 2.727

Gestionados: 2.572

No gestionado: 155

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, 535 de octubre 30 de 2017 y 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 esta dando más funcionalidad, aplicabilidad y consolidación al proceso de recepción de las PQRSD . Es de destacar que este proceso presenta avances significativos debido a que actualmente la Gobernación del Magdalena adelanta un proceso de modernización en gestión documental, a partir de la suscripción de un Plan de Mejoramiento en Archivo con el Archivo General de la Nación, ajustando la función archivística de la entidad a la normatividad vigente, asegurando el control de los documentos producidos por la Gobernación del Magdalena a través de la implementación del FUID (Formato Único de Inventario Documental), adoptando el Sistema de Gestión Documental, adelantando la intervención de 18 mil Historias Laborales e interviniendo las carpetas de los contratos de los años 2016 y 2017 que corresponden al archivo de gestión de la oficina de contratación. En esta intervención se organizaron las carpetas cronológicamente, con foliación, inventario, cambio de unidades de conservación, rotulación de carpetas y cajas, garantizando la clasificación e identificación de estos archivos, lo que lógicamente le ha permitido a nuestros usuarios o peticionarios obtener en los tiempos estipulados respuestas óptimas.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA		Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	11 de 12
SEGUIMIENTO A LAS PQRS				

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 PQRS 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.

Se designó el espacio físico para tal fin ubicado en el primer piso de la entidad, fue acondicionado para desarrollar estas labores, de igual forma se cuenta con la señalización y orientación para que los peticionarios la identifiquen.

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.

En la actualidad no hay una línea telefónica específica 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.

RECOMENDACIONES

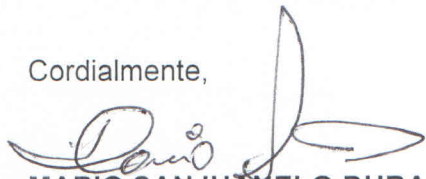
Es necesario establecer claridad en el procedimiento en cuanto a la recepción y distribución de los documentos allegados a la administración departamental, para lo cual se recomienda actualizar el manual de PQRS.

- ✓ 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
- ✓ Se recomienda mayor interacción y comunicación entre las áreas.
- ✓ 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 siendo actualizado, pero si utilizado por la comunidad, no evidenciándose campañas para que los usuarios hagan buen uso de este medio.

	REPUBLICA DE COLOMBIA GOBERNACION DEL MAGDALENA		Código:	
			Versión:	01
			Fecha:	30/11/2017
			Página	12 de 12
SEGUIMIENTO A LAS PQRSD				

- ✓ 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.
- ✓ Establecer o reforzar según el caso, mecanismos de control en las áreas y dependencias, donde se encuentren peticiones, quejas y reclamos para dar respuestas oportunas, pendientes por respuesta y/o respuestas por fuera de los términos de ley.

Cordialmente,


MARIO SANJUANELO DURAN
 Jefe Oficina de Control Interno

Realizó:

Ariel Hernández/Profesional Especializado OCI 
 Jorge Pineda/Profesional Universitario 