BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

Informe de Verificación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD- en la Gobernación de Bolívar del primer semestre de la vigencia 2019

OBJETIVO

Verificar que la Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sea conforme a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011- al Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la entidad, adoptado mediante el Decreto 682 de 2016 y al Decreto 891 de 2017 por el cual se establecen los controles para los costos de reproducción de documentos solicitados por usuarios.

ALCANCE

i) Verificar e informar la gestión de los trámites y respuestas a PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019 de las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.

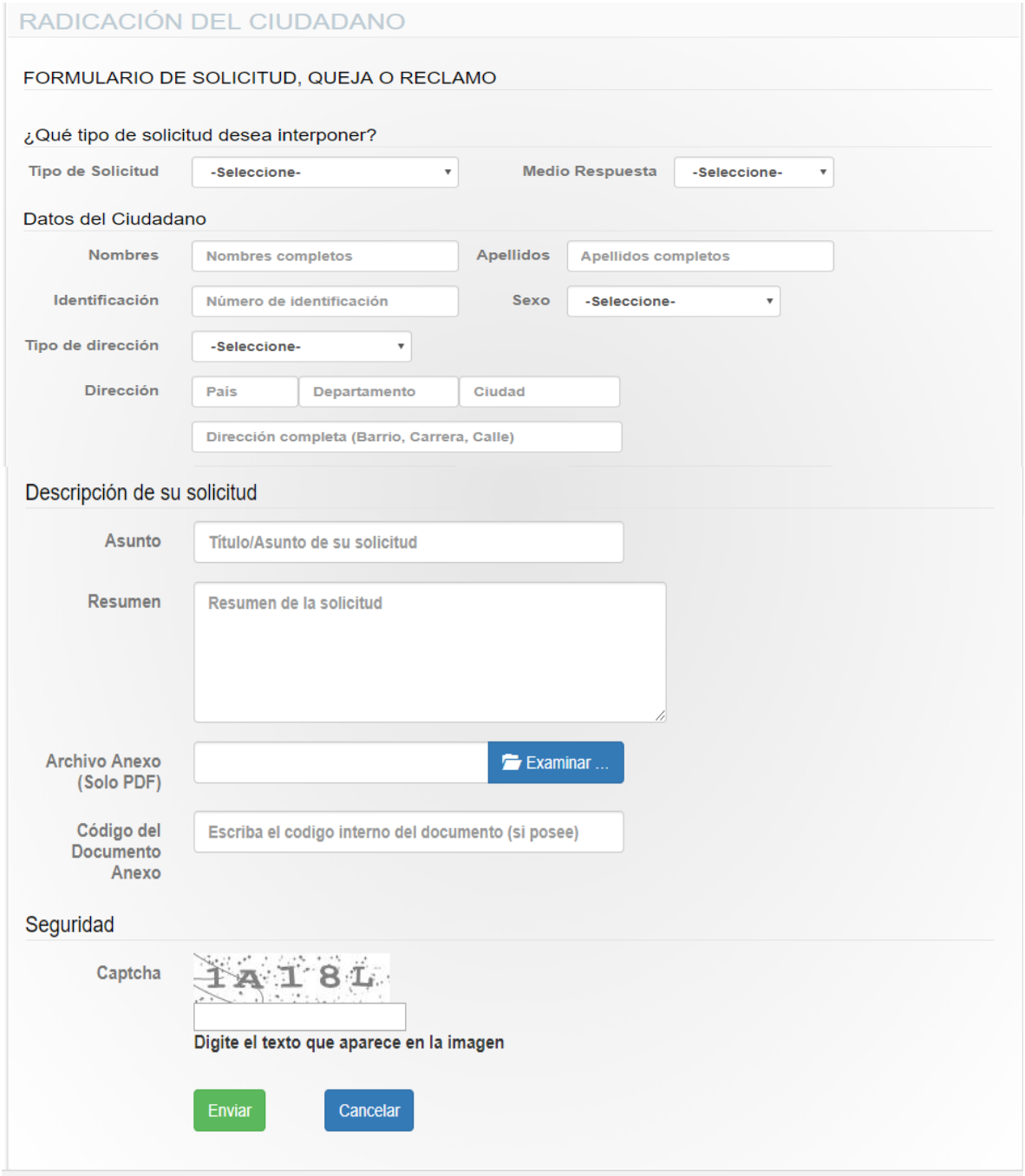
OBSERVACIONES

Teniendo en cuenta los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que corresponde a peticiones, quejas y reclamos; y teniendo como fuente de información, el informe presentado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, se pudo evidenciar que:

- Teniendo en cuenta la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Política Digital, estas se realizan a través del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad – SIGOB para todas las dependencias de la entidad (incluyendo la Secretaría de Educación). En este sistema de información, se emite un número de radicado único de las comunicaciones, lo que permite y facilitan el control y el seguimiento de los documentos.

- En lo relacionado al enlace de fácil acceso en la página web, con el que debe contar toda entidad para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. Se evidencia que se encuentran disponibles en los links detallados a continuación:

- SIGOB - http://servicios.bolivar.gov.co/RadicacionExterna/Default.aspx



Fuente: Captura pantalla página web Gobernación de Bolívar

- Con respecto al diseño de formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos, y al requisito correspondiente a construir un sistema de registro ordenado de las PQRSD, se evidencia que parcialmente cumple lo establecido en el Manual para la implementación de Gobierno Digital en el punto 2.1. ¿Cómo planear la política de la entidad?, según el cual se establece que uno de los proyectos que apuntan al logro de los propósitos de Gobierno Digital es el Sistema de información para la gestión de peticiones, quejas y reclamos.

- Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se están realizando a través de las ventanillas habilitadas, las cuales se encuentran en las oficinas de Atención al Ciudadano de la administración central y la secretaria de educación, las cuales al recibir la petición le dan el manejo adecuado y pertinente, y que permite a su vez direccionarlas a la secretaria o unidad competente para atenderla.

- La página web, en el enlace de PQRSD cuenta con un link con el cual se puede realizar seguimiento a la petición, para verificar el estado de esta, solicitando un numero de radicado y contraseña al usuario que es entregado al momento de radicar en ventanilla. https://servicios.bolivar.gov.co/ConsultaCorrespondenciaExterna/Default.aspx

- En el sistema SIGOB, no se encuentra incluido o habilitado la inclusión de los términos especiales de Ley, para temas como los recursos de reconsideración, emplazamientos, entre otros, y esto en algunos casos hace que las estadísticas no sean tan certeras, debido a que estos procesos tienen un tiempo estipulado distinto a los que dicta la ley 1437 de 2011.

- Revisando la plataforma de recepción de PQRSD, se observó que no está incluido en el formato de petición, una columna especifica que permita identificar y seleccionar si las peticiones corresponden a las siguientes descripciones:

  - Cualquier petición
  - Petición de documentos
  - Consultas de materia a su cargo
  - Peticiones entre autoridades

  Esto con el fin de tener claridad en el término que se debe otorgar para el cumplimiento de la misma, conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

  - ✓ Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
  - ✓ Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
  - ✓ Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
  - ✓ Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

- Se da un uso inadecuado del SIGOB por parte de los funcionarios.

- No se encuentran los términos de ley especiales en la plataforma SIGOB.

- Demora en la atención de las peticiones por mal direccionamiento de las PQRSD.

- El sistema de alertas de la plataforma SIGOB no se encuentra en un funcionamiento óptimo, ya que no genera las alertas de la nueva correspondencia de manera específica ni despliega la información necesaria al momento de notificar.

- Por lo antes expuesto, se observa la materialización de la mayoría de los riesgos de gestión pertenecientes a la Dirección Gestión Institucional y de Atención al Ciudadano los cuales son:

  1. Demora en la atención
  2. Trato inadecuado en atención al usuario
  3. PQRSD no atendidas en los términos definidos
  4. Asignación inadecuada de la correspondencia

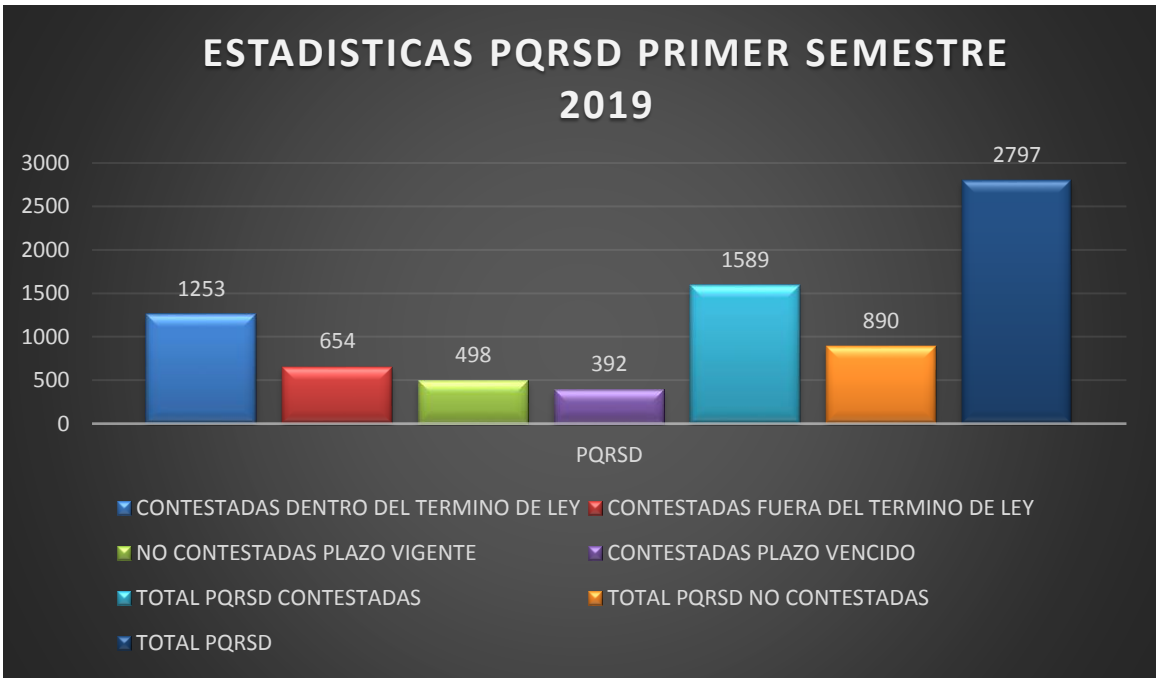
  Ratificando todo lo descrito anteriormente y que el control no está siendo adecuado por todas las observaciones plasmadas y que estos debe tenerse presente siempre durante el proceso, podemos concluir que sabiendo que la dependencia cuenta con una matriz de riesgos de gestión que debe aplicar a lo largo de la gestión, no se está cumpliendo a total cabalidad.

  No obstante, aunque el riesgo no se elimina en su totalidad, los que se han identificado a lo largo de estas observaciones evidencian, la no ejecución de los controles principales que se tienen para estos.

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

Reporte de las PQRSD SIGOB - I Semestre Vigencia 2019

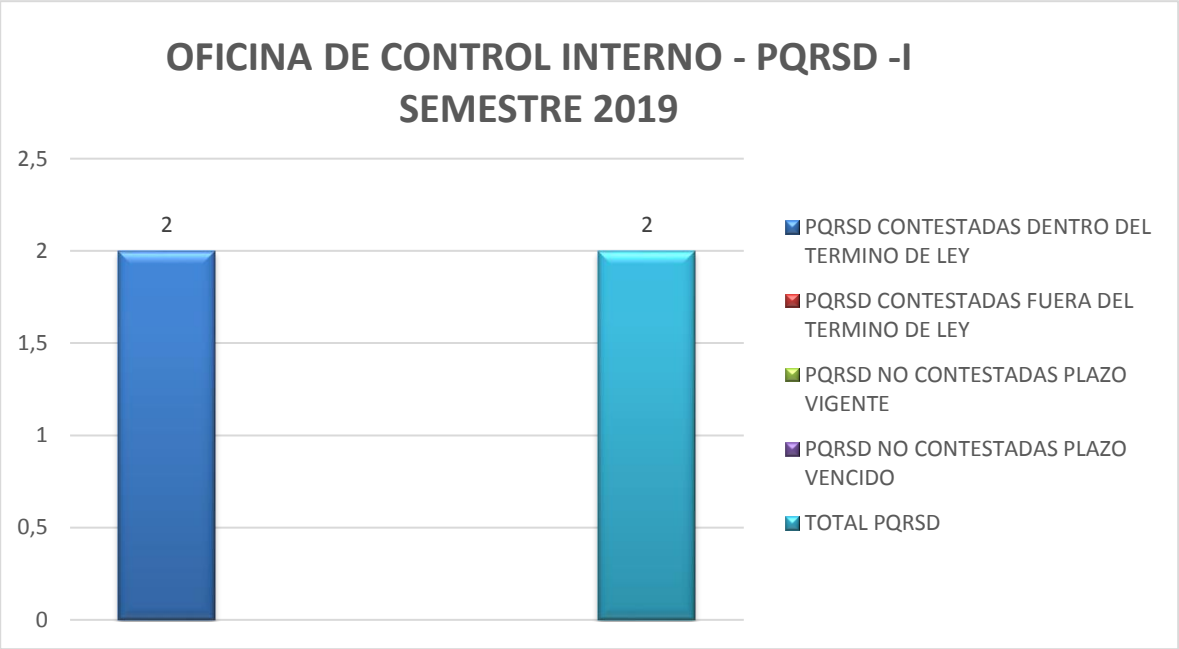


PQRSD	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	1253
CON RESPUESTAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	654
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	498
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	392
TOTAL PQRS	**2797**

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



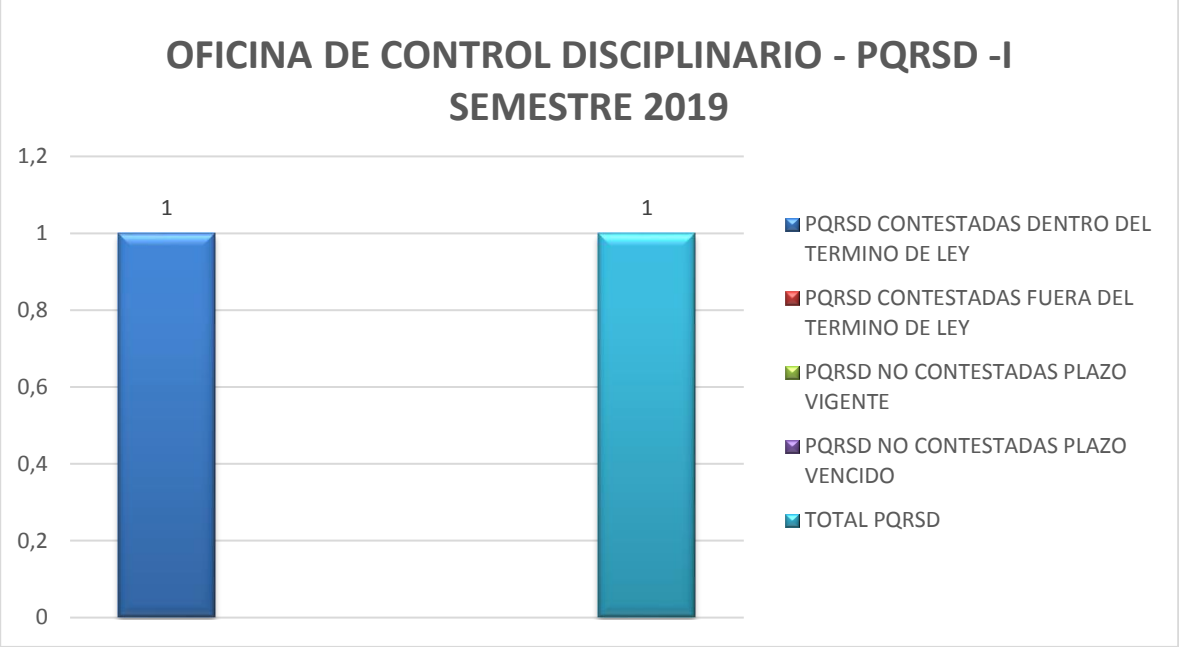
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	Recibidas en Total : 2
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



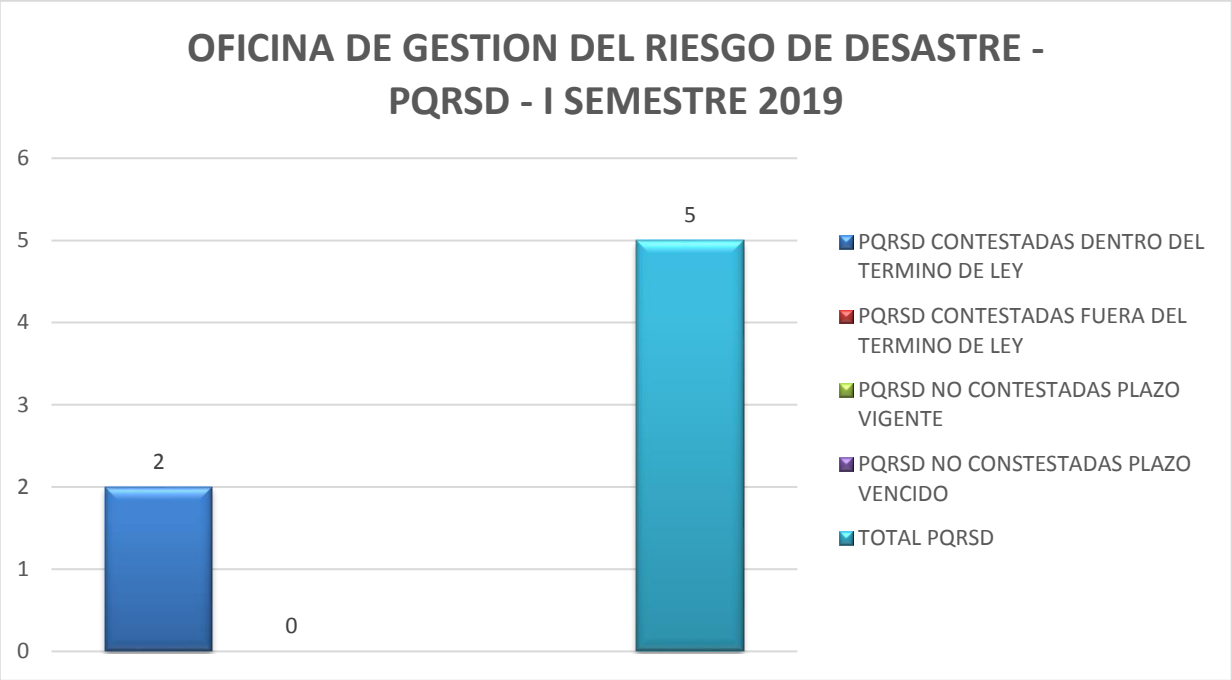
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	Recibidas en Total : 1
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



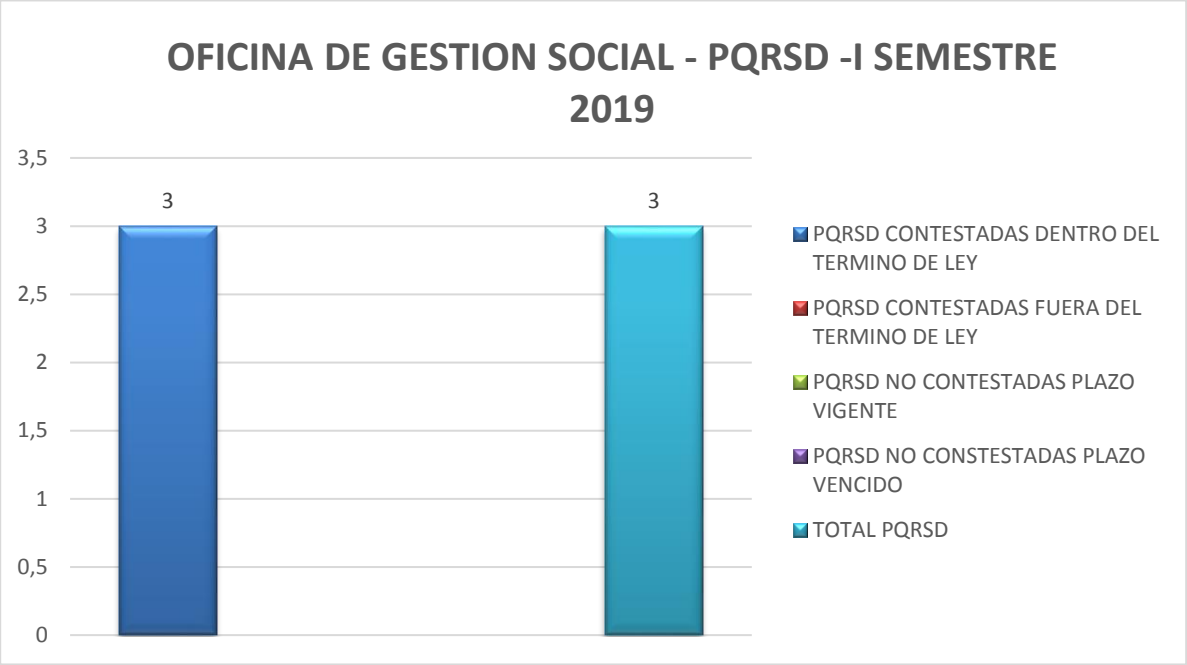
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

OFICINA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	Recibidas en Total : 5
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ Total PQRSD no contestadas	3

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



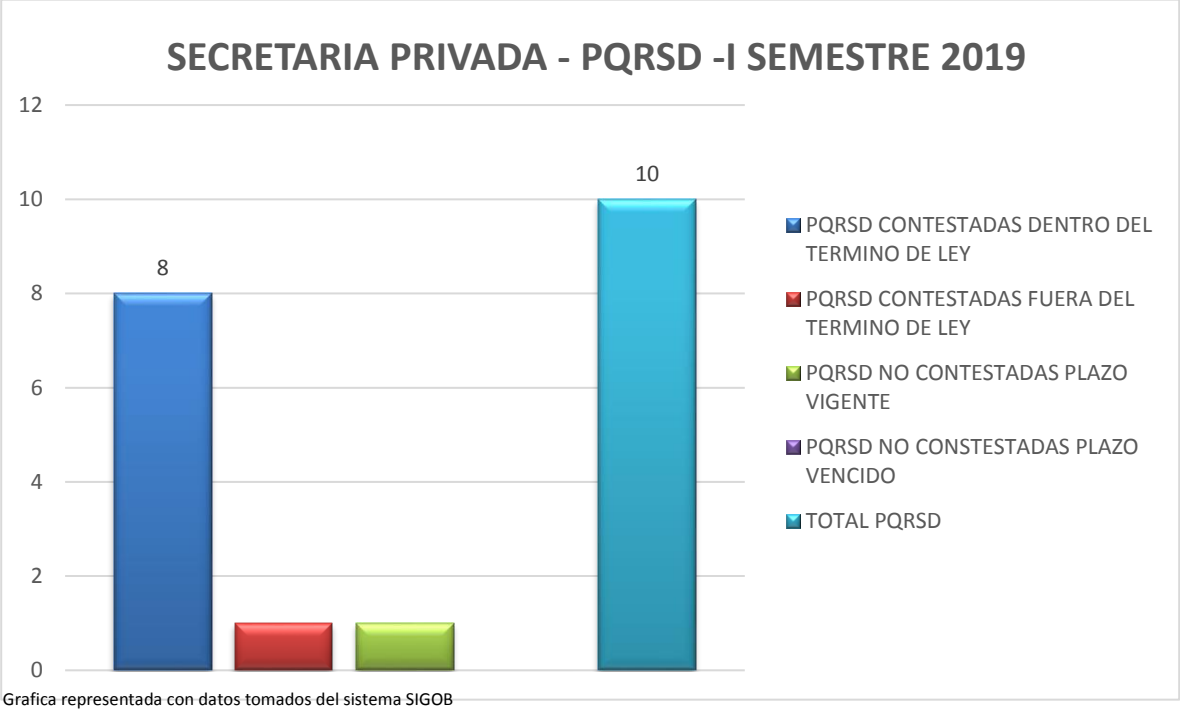
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

OFICINA DE GESTION SOCIAL	Recibidas en Total : 3
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	3
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



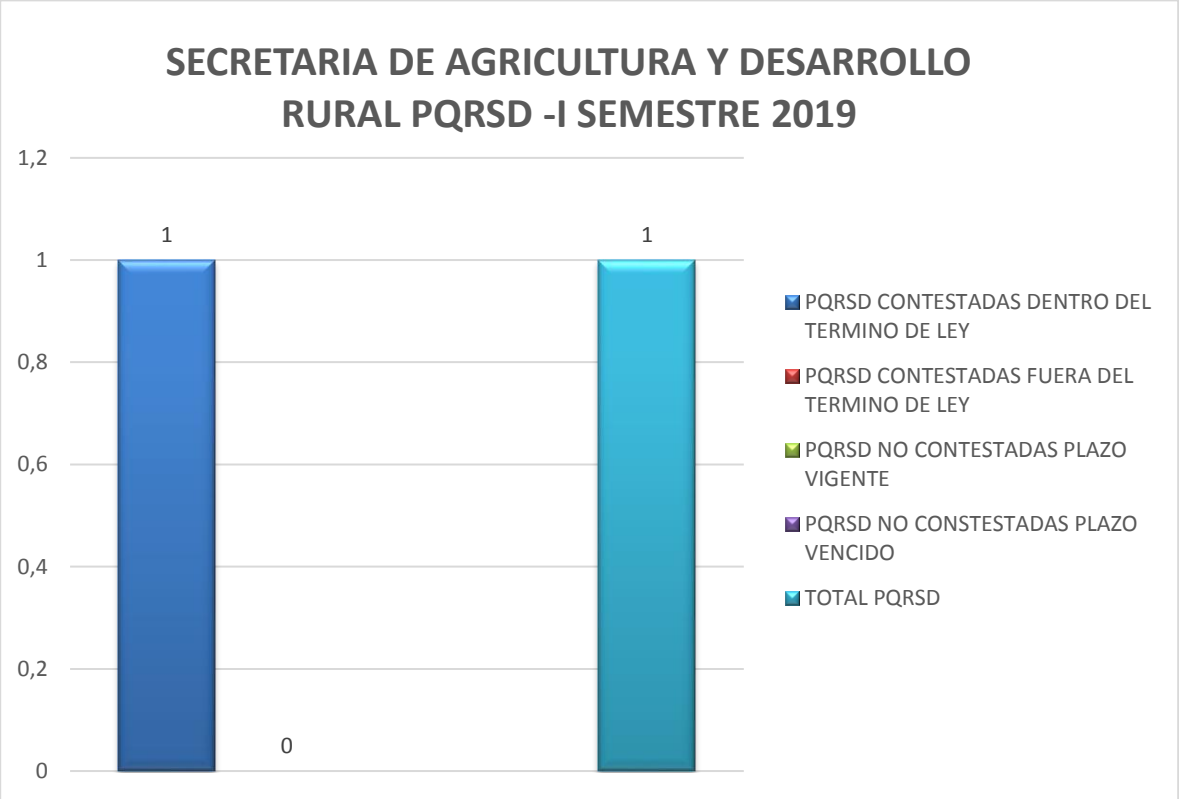
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA PRIVADA	Recibidas en Total 10
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	8
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	1
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



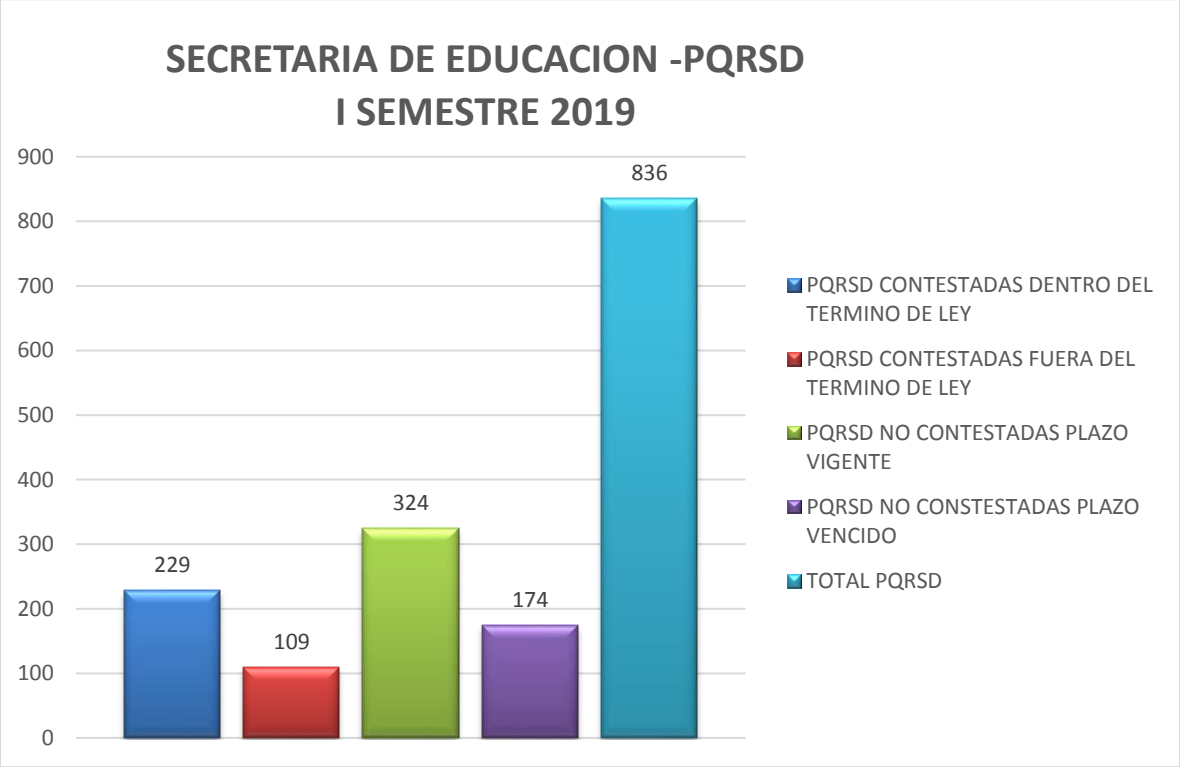
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	Recibidas en total 1
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

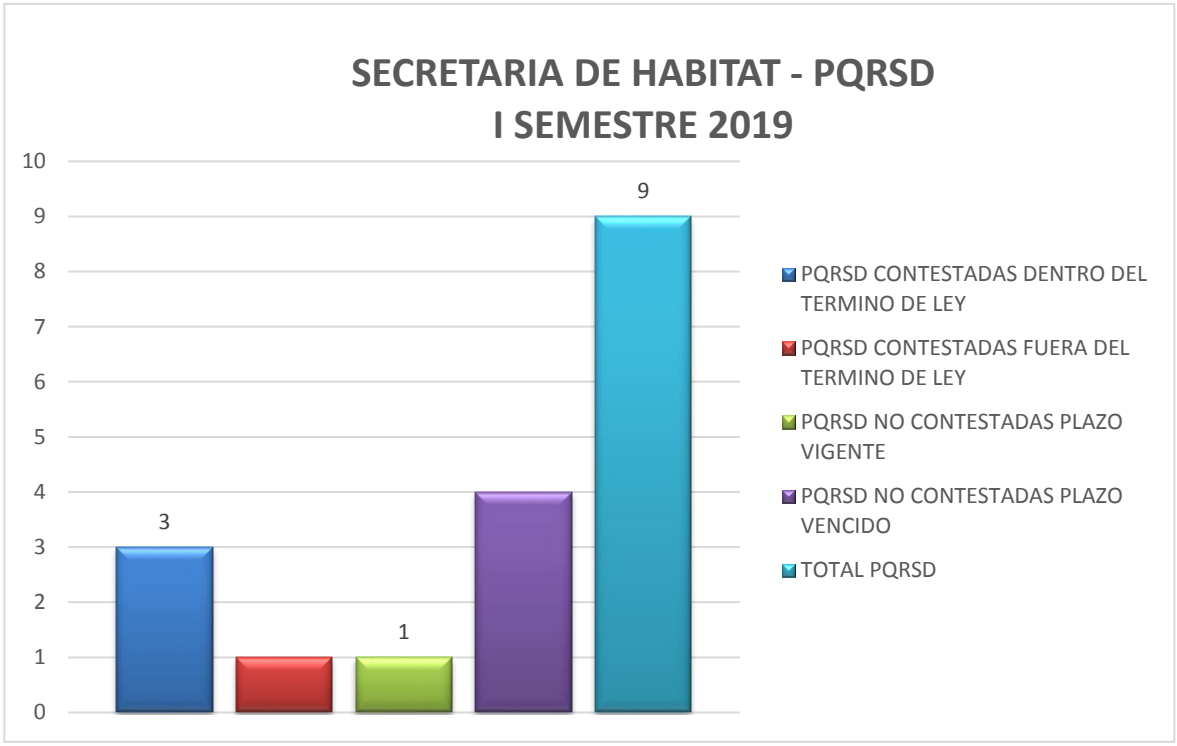
	TOTAL, PQRS	PQRS CONTESTADA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO	CONTESTADA FUERA DEL TERMINO	TOTAL, PQRS NO CONTESTADA	NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO
PLANEACION	2	2	1	1	0	0	0
PLANTA	27	24	11	13	3	3	0
NOMINA	72	48	37	11	24	10	14
PLANTA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	100	78	51	27	22	0	22
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	483	68	66	2	415	296	119

INSPECCION Y VIGILANCIA	15	15	7	8	0	0	0
COBERTURA EDUCATIVA	3	2	2	0	1	0	1
ARCHIVO Y CORRESPON DENCIA	9	7	6	1	2	1	1
BIENESTAR DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	1	0	1
ATENCION AL CIUDADANO EDUCACION	49	42	25	17	7	6	1
DESPACHO	11	7	3	4	4	3	1
UNIDAD ASUNTOS LEGALES	29	23	16	7	6	1	5
CARRERA ADMINISTRA TIVA ESCALAFON	8	5	3	2	3	2	1
COBERTURA	2	2	1	1	0	0	0
DIRECCION CALIDAD EDUCATIVA	23	14	0	14	9	2	7
FOSE	1	1	0	1	0	0	0
GESTION ORGANIZACI ONAL	1	0	0	0	1	0	1
GRAN TOTAL	836	338	229	109	498	324	174

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



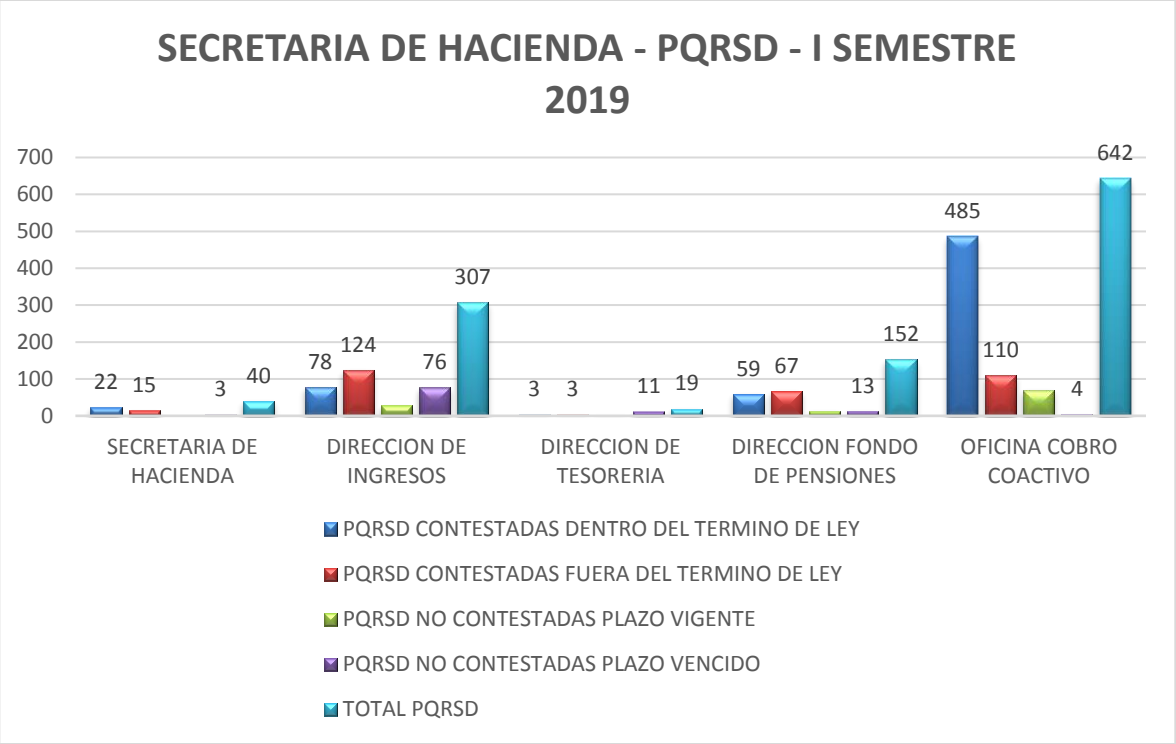
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE HABITAT	Recibidas en Total 9
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	3
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	1
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	4

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



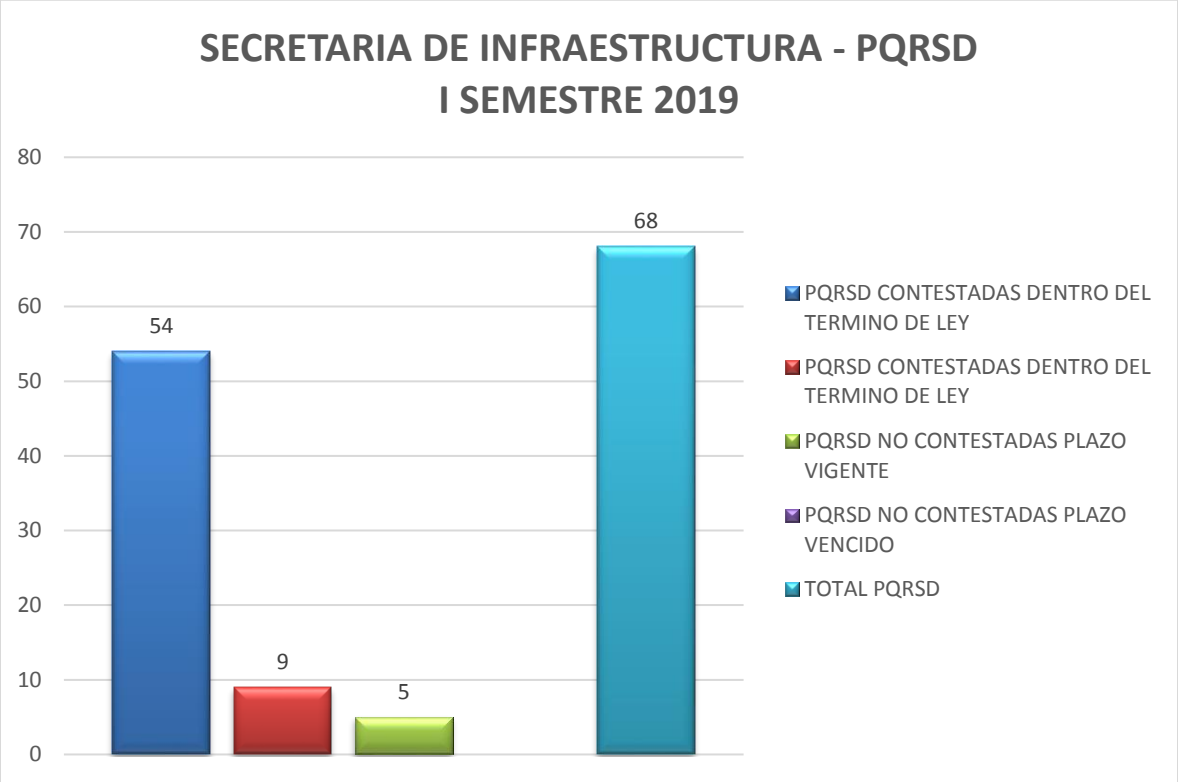
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRSD
DIRECCION DE CONTABILIDAD	0	1	0	1	2
DIRECCION DE INGRESOS	78	124	29	76	307
DIRECCION DE TESORERIA	3	3	2	11	19
DIRECCION FONDO DE PENSIONES	59	67	13	13	152
OFICINA COBRO COACTIVO	458	110	70	4	642
SECRETARIA DE HACIENDA	22	15	0	3	40

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



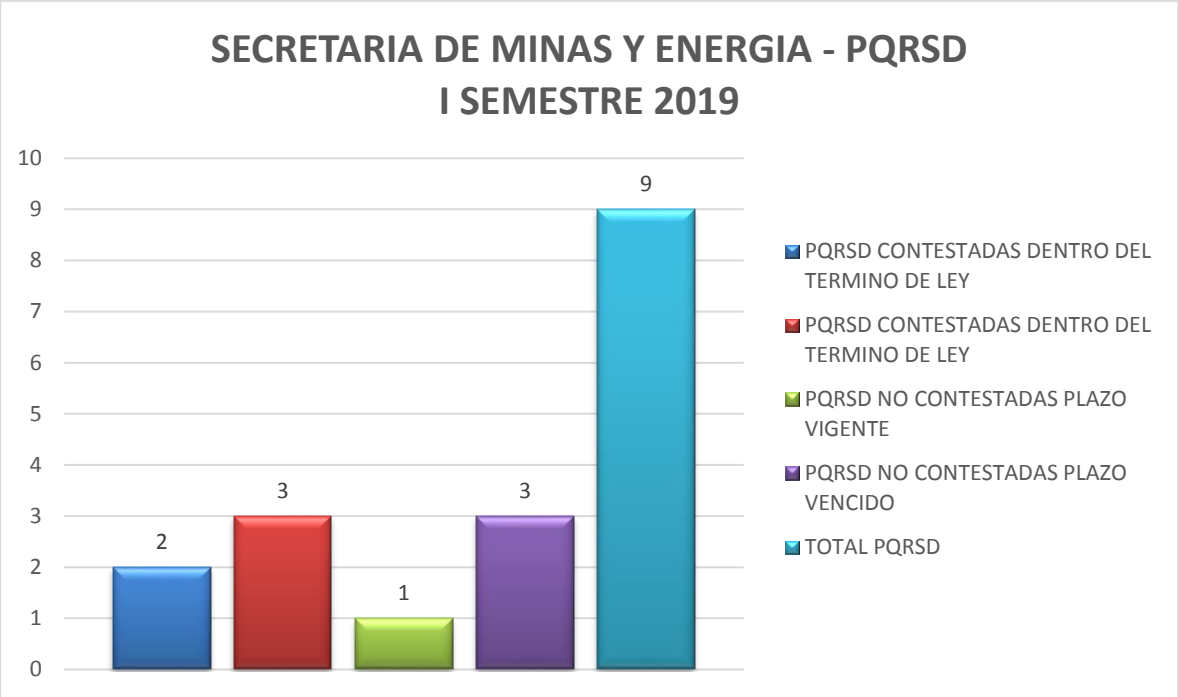
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA	Recibidas en Total 68
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	54
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	9
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	5
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



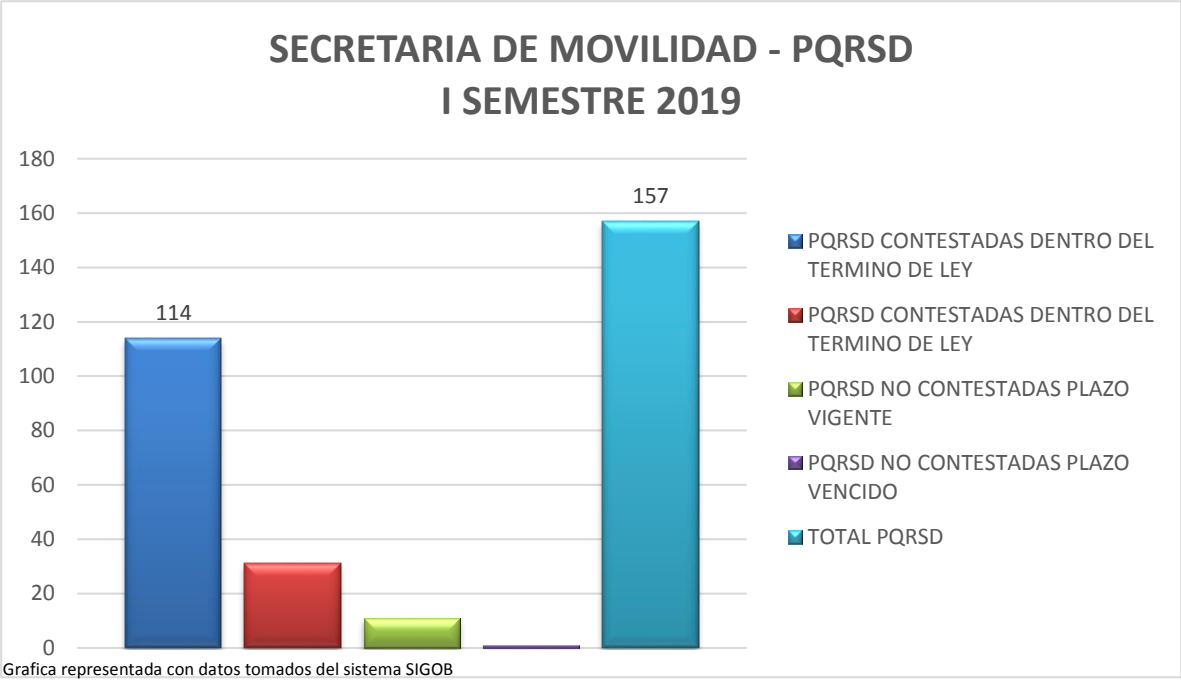
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	Recibidas en Total 9
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	3
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	1
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	3

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



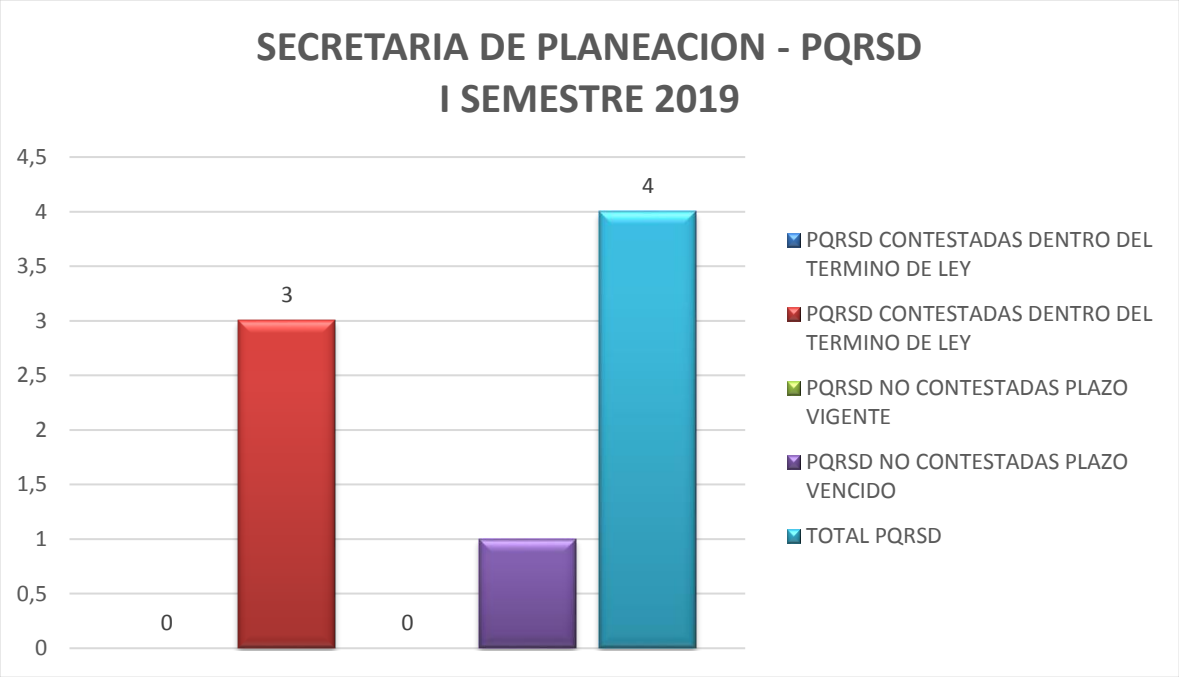
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE MOVILIDAD	Recibidas en Total 157
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	114
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	31
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	11
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



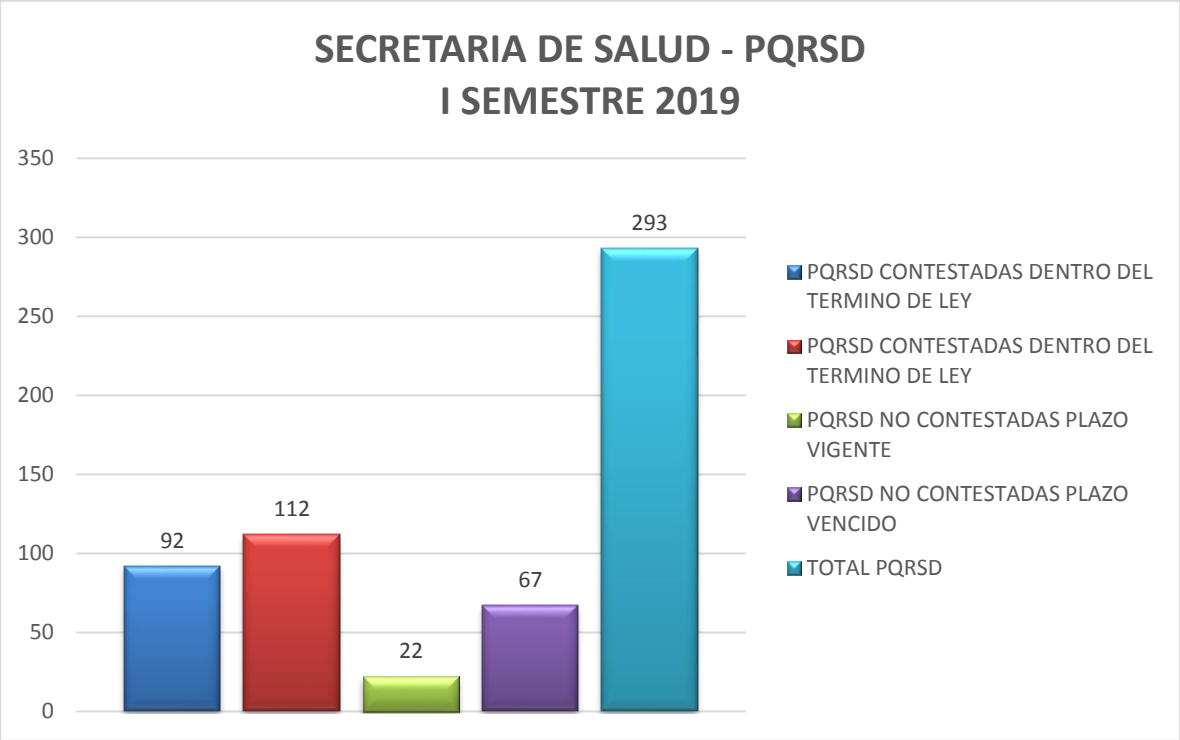
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE PLANEACION	Recibidas en Total 4
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	0
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	3
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



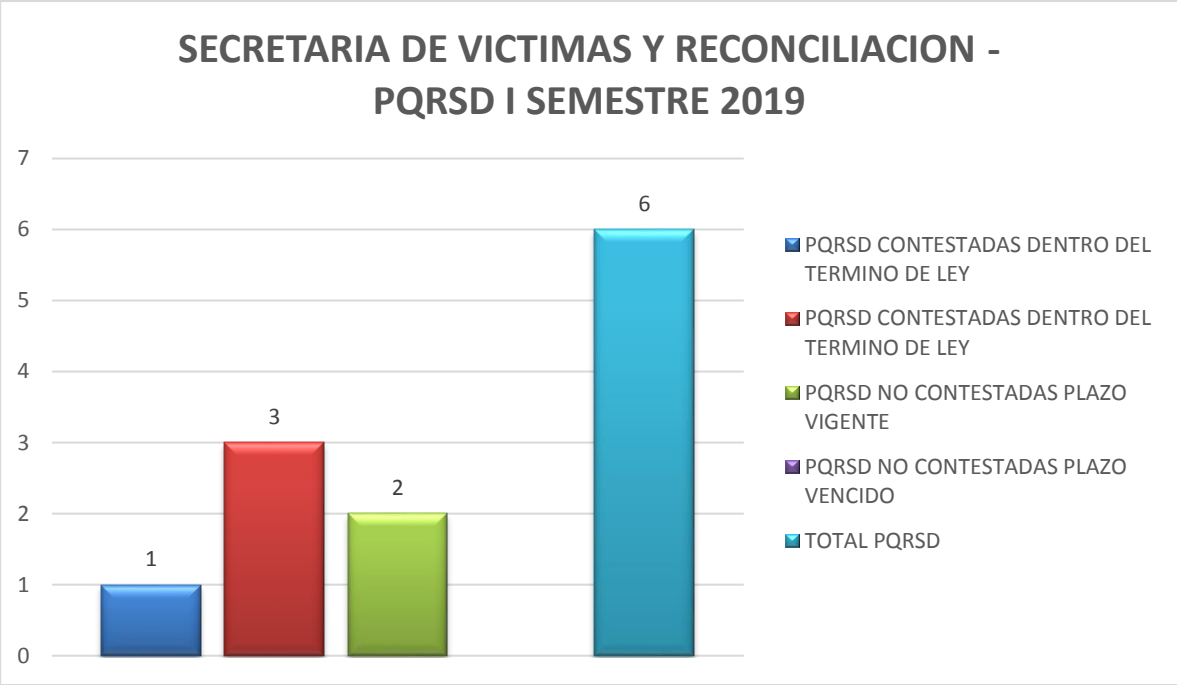
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE SALUD	Recibidas en Total 293
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	92
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	112
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	22
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	67

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



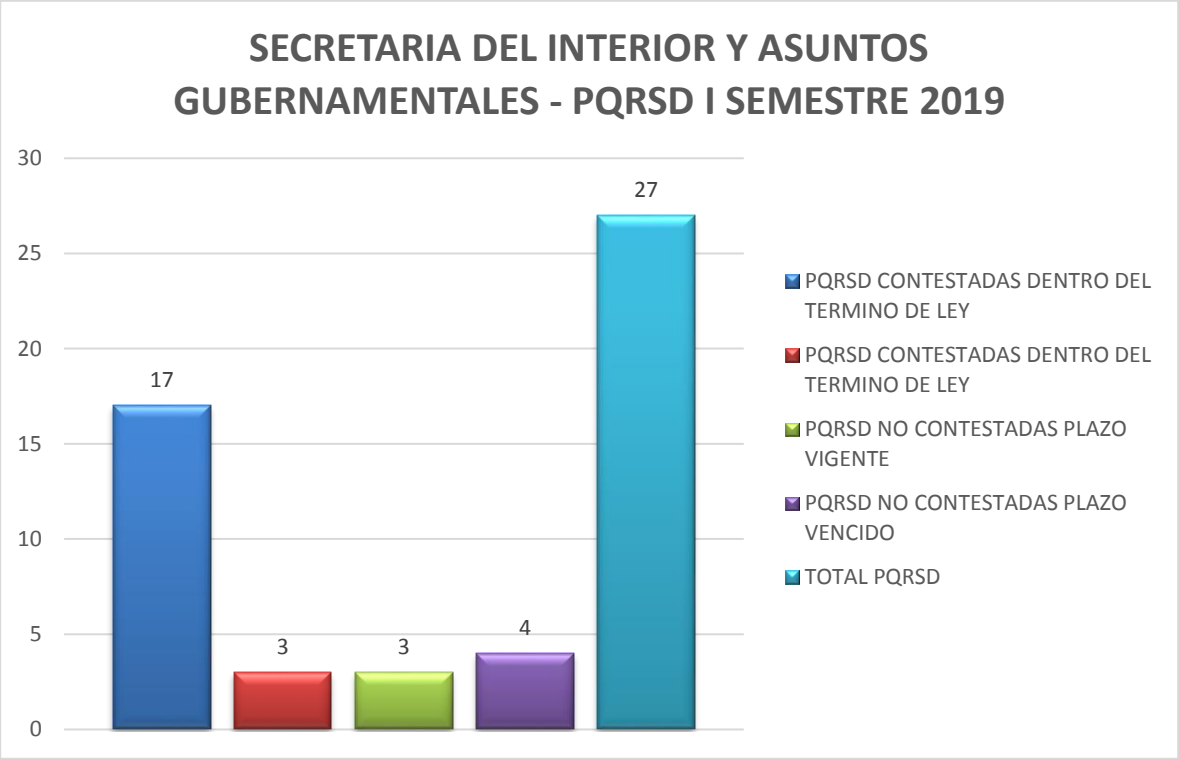
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE VICTIMAS Y RECONCILIACION	Recibidas en Total 6
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	3
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	2
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



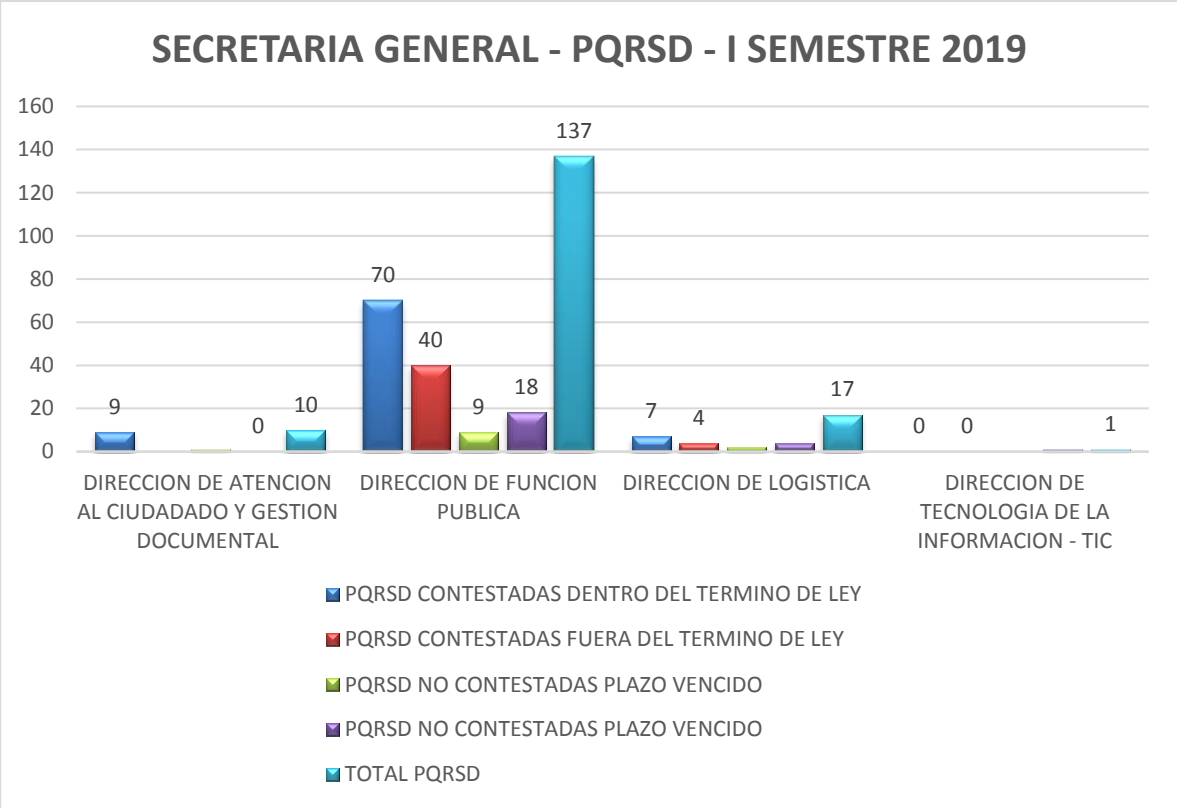
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DEL INTERIOR Y ASUNTOS GUBERNAMENTALES	Recibidas en Total 27
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	17
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	3
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	3
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	4

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



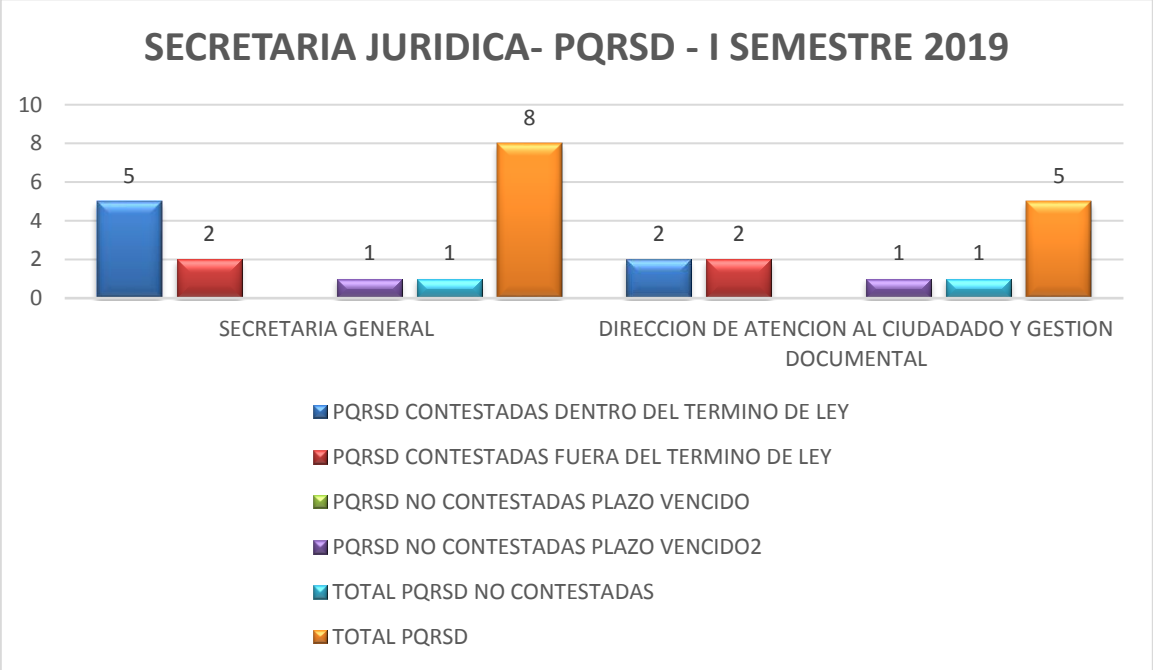
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRSD
SECRETARIA GENERAL	1	0	1	1	3
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADADO Y GESTION DOCUMENTAL	9	0	1	0	10
DIRECCION DE FUNCION PUBLICA	70	40	9	18	137
DIRECCION DE LOGISTICA	7	4	2	4	17
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION - TIC	0	0	0	1	1

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



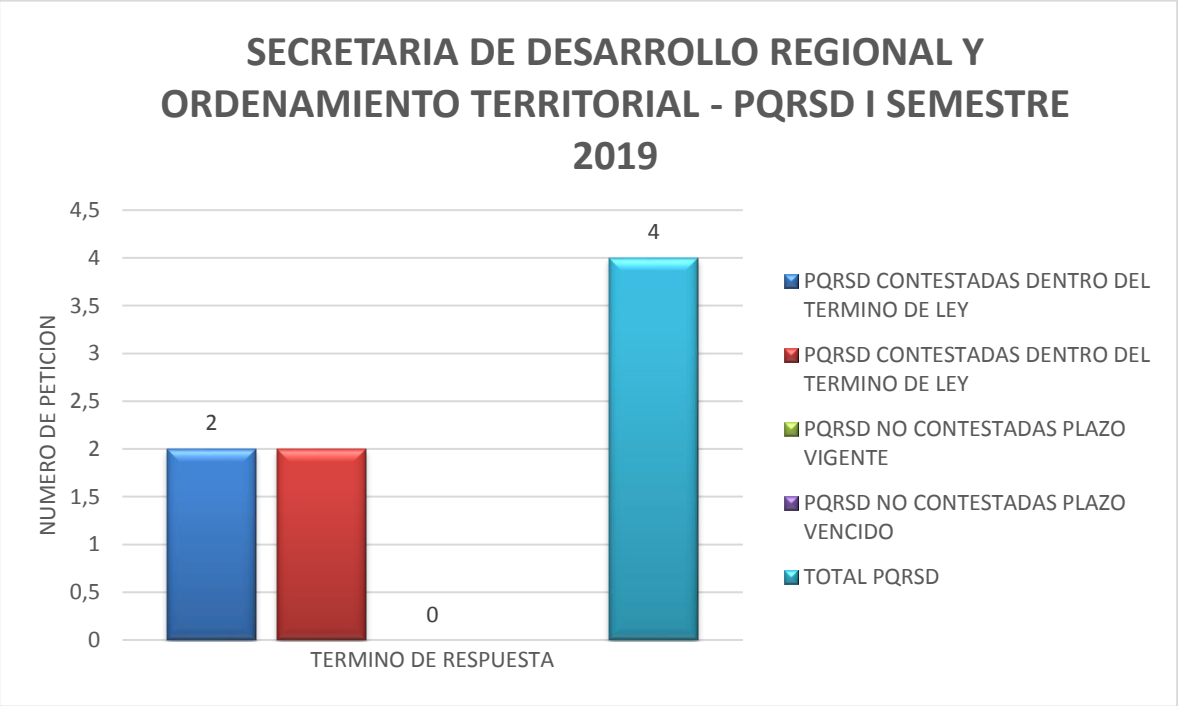
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRSD NO CONTESTADAS	TOTAL PQRSD
SECRETARIA JURIDICA	5	2	0	1	1	8
DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA	2	2	0	1	1	5

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2019



Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Recibidas en Total 4
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	2
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

De un total de **2797** PQRS recibidas en la entidad durante el primer semestre de la presente vigencia, **1253** son las registradas como cumplidas dentro de los términos establecidos por la Ley, lo que equivale a un 44,79%, reportándose a corte de 30 de junio un total de **392** PQRSD en mora para el próximo semestre de la anualidad.

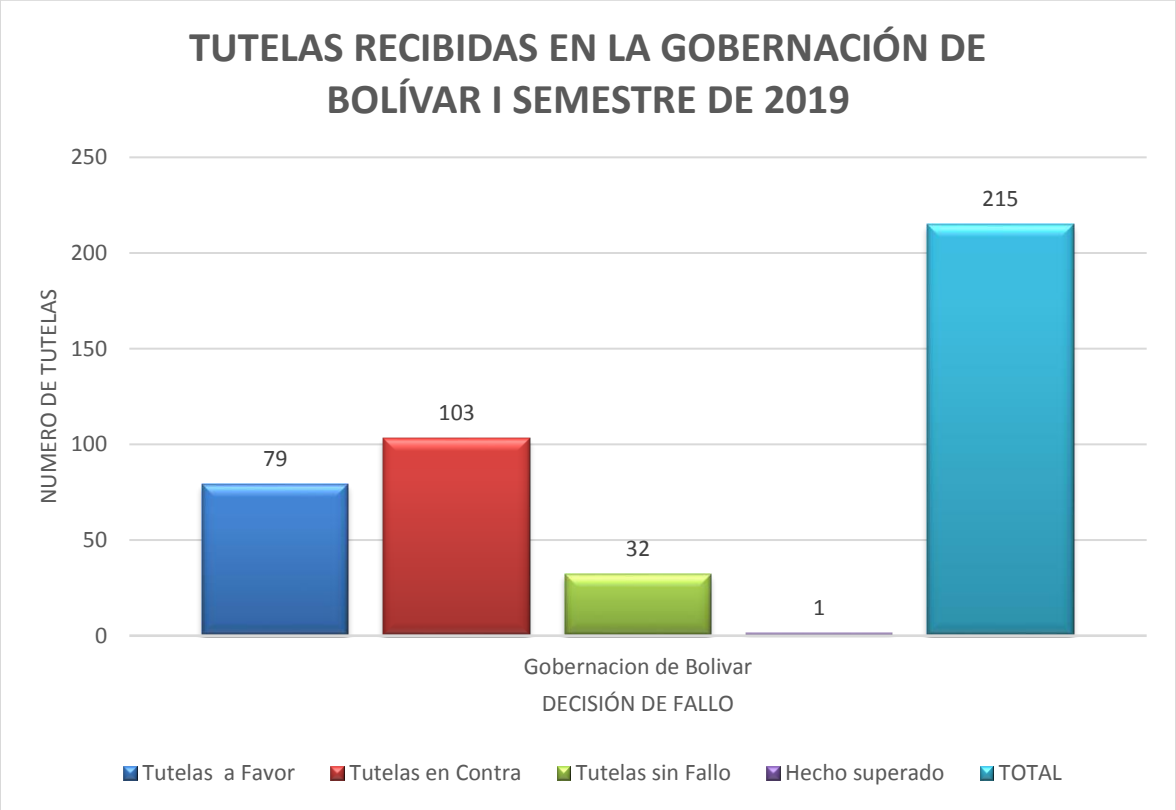
Es de tener en cuenta que las Direcciones de Ingresos y Cobro Coactivo cuentan con procesos que fueron ingresados como derechos de petición, pero que por sus particularidades de ley cuentan con términos de respuestas que a la fecha no han vencido por ejemplo:

- Respuestas a emplazamientos para declarar o corregir; (6) seis meses
- Recursos de reconsideración; (1) un año.
- Solicitudes de devolución de impuestos; (50) cincuenta días.
- Solicitudes de autorización para la introducción de licor destilados; (30) días hábiles.
- Solicitudes de autorización para la introducción y comercialización de alcohol potable; (30) treinta días hábiles.
- Solicitudes de expedición de tornaguías; (2) dos días hábiles.
- Solicitud de legalización de tornaguías de movilización; (15) quince días hábiles
- Solicitud de legalización de tornaguías de tránsito; (10) diez días hábiles.
- Solicitud de estampillaje; (1) día hábil.
- Registro de contribuyentes de impuestos al consumo de productos no sujetos al monopolio de licores; (30) treinta días hábiles.

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

RELACIÓN DE TUTELAS I SEMESTRE 2019



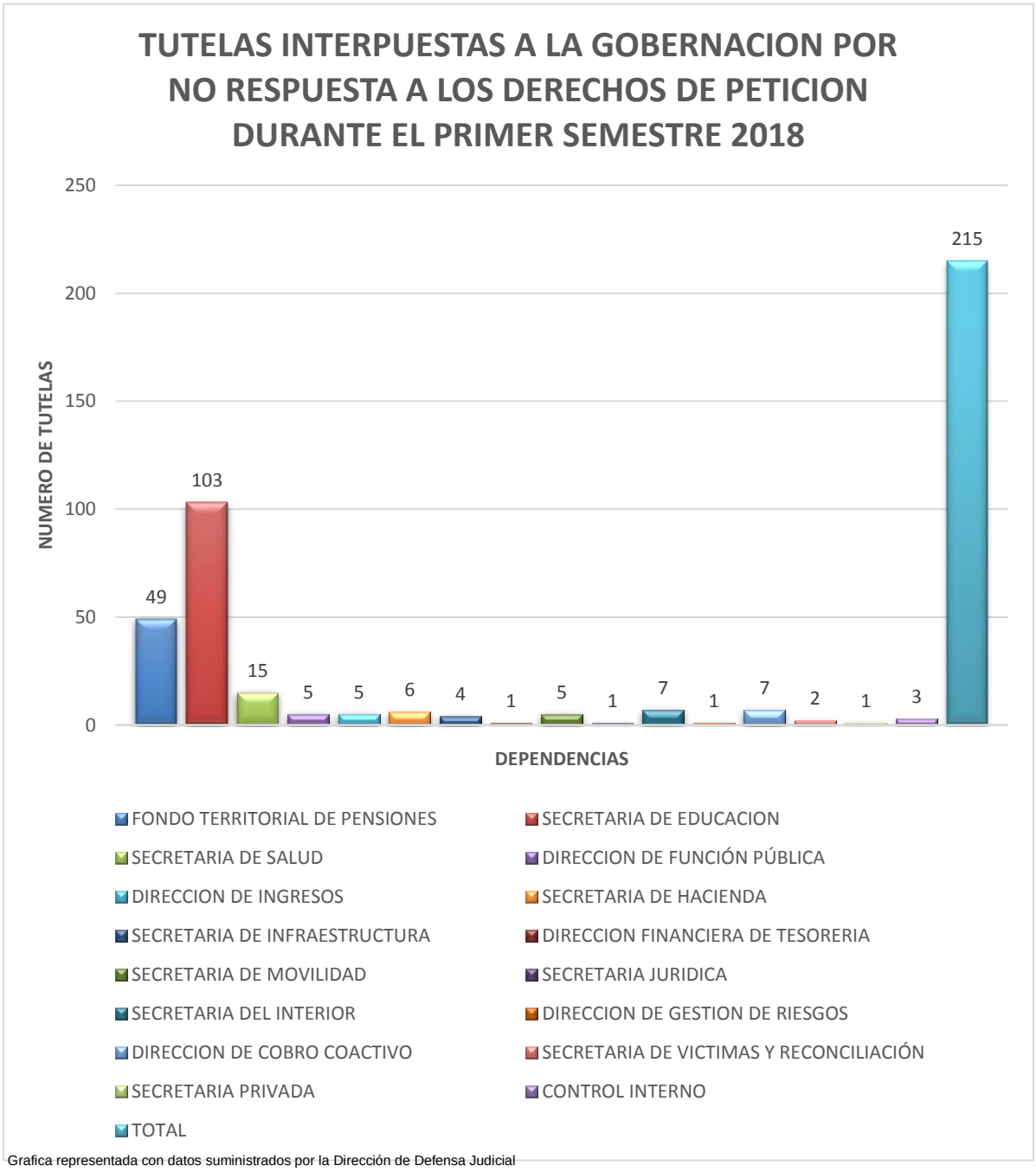
Grafica representada con datos suministrados por la Dirección de Defensa Judicial

ESTADO DE TUTELA	CANTIDAD
TUTELAS A FAVOR	79
TUTELAS EN CONTRA	103
TUTELAS SIN FALLO	32
HECHO SUPERADO	1
TOTAL	**215**

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION DE TUTELAS I SEMESTRE 2019



Grafica representada con datos suministrados por la Dirección de Defensa Judicial

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

TUTELAS INTERPUESTAS A LA GOBERNACION POR NO RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018.	
DEPENDENCIA	**NUMERO DE TUTELAS**
FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	49
SECRETARIA DE EDUCACION	103
SECRETARIA DE SALUD	15
DIRECCION DE FUNCIÓN PÚBLICA	5
DIRECCION DE INGRESOS	5
SECRETARIA DE HACIENDA	6
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	4
DIRECCION FINANCIERA DE TESORERIA	1
SECRETARIA DE MOVILIDAD	5
SECRETARIA JURIDICA	1
SECRETARIA DEL INTERIOR	7
DIRECCION DE GESTION DE RIESGOS	1
DIRECCION DE COBRO COACTIVO	7
SECRETARIA DE VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN	2
SECRETARIA PRIVADA	1
CONTROL INTERNO	3
TOTAL	**215**

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

RESULTADOS Y ANALISIS DE ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO – UNIDAD ATENCION AL CIUDADANO 2019-II –TRIMESTRE

La Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el marco de la implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional del Congreso de la República, realizo encuestas que permitieron medir la atención prestada y la percepción que reciben los usuarios por parte de los funcionarios de esta unidad. De acuerdo a lo anterior, las encuestas fueron realizadas en las instalaciones de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 28 de junio de 2019, arrojando un número total de personas encuestadas de treinta y cinco (35) encuestas de satisfacción al ciudadano y treinta y cinco (35) encuestas de opinión. Las cuentas y tabulación arrojaron como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

TABULACION ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

CALIFICACION	Trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores (# Personas)	Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su tramite (# Personas)	Calificación del horario de atención al publico (# Personas)	Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor publico (# Personas)
Excelente	19	17	16	16
Bueno	12	13	12	13
Regular	2	2	5	3
Malo	2	3	2	3
TOTAL	35	35	35	35

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta donde los usuarios que solicitan información o realizan procesos de ingreso de correspondencia en la oficina de Atención al Ciudadano y/o en mesa de entrada de la Gobernación de Bolívar, percibieron un buen trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores públicos, arrojando que el 54% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato, un 34% dicen que es Buena, el 6% dicen que es regular y otro 6% Malo, mejorando notablemente teniendo en cuenta que no hay calificativos malo.

Las encuestas arrojaron que los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de Atención al Ciudadano y/o en mesa de entrada de la Gobernación de Bolívar, cuentan con un tiempo de espera Bueno para realizar su trámite, arrojando que el 48% de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, el 37% dice que es Bueno, el 6% dice que es Regular y un porcentaje de 9 puntos, el cual es alto indica que es Malo. Donde se puede establecer la desmejora de atención de los usuarios en la Oficina de Atención al Ciudadano en el tiempo de espera para realizar sus trámites.

Con respecto al horario de atención al público, las encuestas arrojaron que los usuarios están satisfechos con los horarios manejados en la oficina de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, arrojando que el 46% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, el 34% dicen que es Bueno, 14% indica que es Regular y un 6% Malo, donde se puede establecer que el horario de atención de atención para el ingreso de correspondencia sigue siendo el adecuado para los ciudadanos.

En cuanto al tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público, las encuestas arrojaron que los usuarios se encuentran inconformes con dicho tiempo de espera calificándolo como Excelente un 46% de las personas encuestadas, un 37% dicen que es Bueno, un 8% lo califica como Regular y un 9% dicen que es malo, mostrando que los usuarios que realizan ingreso de correspondencia en la oficina de Atención al Ciudadano perciben una atención eficiente pero que hace falta aceleración por parte de los servidores públicos de esta oficina.

Asimismo, para tener una opinión más acertada por parte de los ciudadanos, esta dirección realizó una encuesta de opinión a treinta y cinco (35) personas, las cuales arrojaron la siguiente información:

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

TABULACION ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA OPINION DE LOS CIUDADANOS ENCUESTA DE OPINION

UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO

RESPUESTA	¿Te sentiste bienvenido al entrar en nuestra oficina?	¿Crees que el sitio está limpio y ordenado?	¿Fue su asunto atendido de manera eficiente y rápida?	¿La calidad de información proporcionada por el funcionario fue eficiente?
SI	34	35	32	32
NO	1		3	3
TOTAL	35	35	35	35

CONCLUSIONES

Unidad de Atención al Ciudadano:

- Los ciudadanos les pareció excelente el servicio prestada
- Los ciudadanos perciben un ambiente limpio, y unos resultados en su atención eficiente.
- los ciudadanos requieren que la atención del servidor público sea más rápida para disminuir el tiempo de espera.

De la misma manera se realizaron encuestas de percepción en la atención al ciudadano y de opinión en las instalaciones de la oficina del **Grupo de Pasaporte de la Gobernación de Bolívar**, en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 28 de junio de 2019. En las encuestas de percepción, arrojan un número total de personas encuestadas de **ochenta** y en las encuestas de opinión las personas encuestadas fueron **ochenta (80)**. Las cuentas y tabulación arrojaron como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

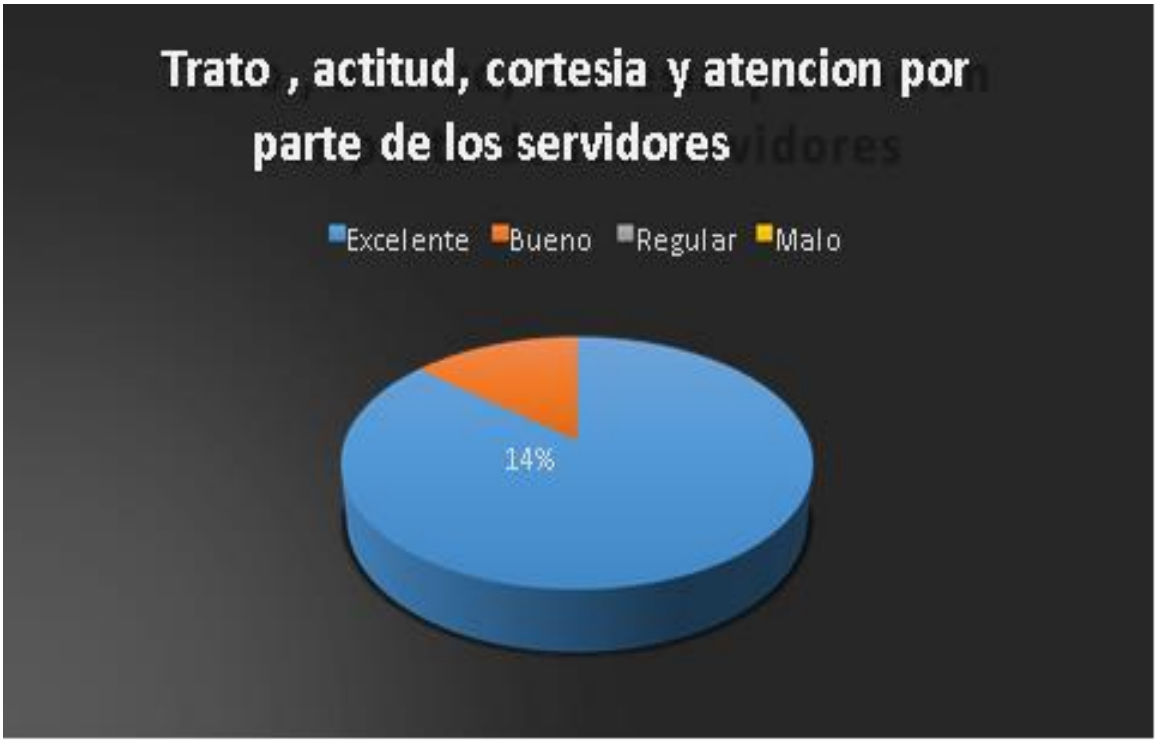
BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

TABULACION ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA OPINION DE LOS CIUDADANOS ENCUESTA DE OPINION

GRUPO DE PASAPORTE

CALIFICACION	Trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores (# Personas)	Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su tramite (# Personas)	Calificación del horario de atención al publico (# Personas)	Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor publico (# Personas)
Excelente	69	57	62	65
Bueno	11	18	18	14
Regular		4		
Malo		1		1
TOTAL	80	80	80	80



Los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar, perciben un excelente trato, actitud, cortesía y atención por parte de los servidores públicos, arrojando que el 86% de las personas encuestadas perciben un Excelente trato y el 14% dicen que es Buena, sumando un 100%, que en general los funcionarios atienden adecuadamente a los usuarios que solicitan servicios de pasaportes.

Las encuestas arrojaron que los usuarios que solicitan información o realizan procesos en la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar, cuentan con un tiempo de espera Excelente para realizar su trámite, arrojando que el 71% de las personas encuestadas perciben un Excelente tiempo de espera, el 23% dicen que es Bueno, el 5% indica que es Regular, y 1% es Malo, sumando un 100%, donde se puede establecer que se mantiene la percepción de los ciudadanos sobre el tiempo de espera para realizar sus trámites en pasaporte es óptima.

Con respecto al horario de atención al público, las encuestas arrojaron que los usuarios están satisfechos con los horarios manejados en la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar, arrojando que el 77% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, y el

23% dicen que es Bueno, donde se puede establecer el horario de atención de atención para tramitar pasaportes es el adecuado.

Por último, con respecto al tiempo de espera paras ser atendido por parte del servidor público, las encuestas arrojaron que los usuarios están satisfechos con el tiempo de espera en la oficina de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar, arrojando que el 81% de las personas encuestadas dicen que es Excelente, el 18% dicen que es Bueno, de 1% dice que es Regular, sumando un 100%, donde se puede establecer el tiempo de espera para ser atendido por parte de nuestros funcionarios en la oficina de pasaportes es el adecuado. Asimismo, para tener una opinión más acertada por parte de los ciudadanos, esta dirección realizó una encuesta de opinión a **ochenta (80) personas**, las cuales arrojaron la siguiente información:

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

TABULACION ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA OPINION DE LOS CIUDADANOS ENCUESTA DE OPINION.

GRUPO DE PASAPORTE

RESPUESTA	¿Te sentiste bienvenido al entrar en nuestra oficina?	¿Crees que el sitio está limpio y ordenado?	¿Fue su asunto atendido de manera eficiente y rápida?	¿La calidad de información proporcionada por el funcionario fue eficiente?
SI	78	80	79	79
NO	2		1	1
TOTAL	80	80	80	80

La encuesta de opinión arrojó que la percepción de los ciudadanos que requieren del servicio del grupo de Pasaporte es la mejor, resaltando que la amabilidad, la atención y la asesoría es lo que más le gusta del servicio en el grupo de pasaporte.
De igual manera se refirieron en cuanto a la infraestructura (baños, cubículos, ventanillas, sala de espera, equipos, entre otros) se encuentran en un óptimo estado, contando con un espacio limpio y ordenado lo cual genera mayor satisfacción al ciudadano.

CONCLUSIONES

Grupo de Pasaportes:

- La percepción de los usuarios que visitan el Grupo de Pasaportes de la Gobernación de Bolívar para la realización de sus respectivos tramites en general es Excelente, el trato, actitud, cortesía por parte de los servidores públicos es Excelente, que los tiempos para realizar sus trámites son Excelentes y el horario de atención al público es el adecuado, teniendo en cuenta que las diferentes respuestas fueron en su mayoría Excelente.

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

LINK "CONTACTENOS"

DERECHOS DE PETICIÓN INGRESADOS A TRAVÉS DE CONTACTENOS

FECHA DE INGRESO Y HORA	NUMERO DE RADICADO	NUMERO DE RESPUESTA
04/01/2019 12:06	EXT-BOL-19-000295	GOBOL-19-005949
04/01/2019 12:10	EXT-BOL-19-000298	GOBOL-19-006726
09/01/2019 11:43	EXT-BOL-19-000682	NO TIENE
09/01/2019 13:24	EXT-BOL-19-000706	GOBOL-19-005003
14/01/2019 12:59	EXT-BOL-19-001242	GOBOL-19-010407
15/01/2019 13:40	EXT-BOL-19-001483	GOBOL-19-003042
24/01/2019 8:58	EXT-BOL-19-003069	GOBOL-19-005771
25/01/2019 13:15	EXT-BOL-19-003423	GOBOL-19-007159
25/01/2019 13:21	EXT-BOL-19-003426	GOBOL-19-009824
07/02/2019 0:17	EXT-BOL-19-005901	NO TIENE
14/02/2019 9:43	EXT-BOL-19-007164	GOBOL-19-034231
19/02/2019 10:35	EXT-BOL-19-008021	NO TIENE
21/02/2019 13:06	EXT-BOL-19-008541	GOBOL-19-013957
01/03/2019 15:02	EXT-BOL-19-010158	NO TIENE
01/03/2019 14:19	EXT-BOL-19-010137	GOBOL-19-013981
06/03/2019 13:30	EXT-BOL-19-011007	GOBOL-19-013774
07/03/2019 14:10	EXT-BOL-19-011271	GOBOL-19-013934
11/03/2019 13:54	EXT-BOL-19-011765	GOBOL-19-019021
14/03/2019 13:11	EXT-BOL-19-012776	GOBOL-19-019275
15/03/2019 9:38	EXT-BOL-19-012931	NO TIENE
15/03/2019 9:32	EXT-BOL-19-012923	GOBOL-19-020860
18/03/2019 8:49	EXT-BOL-19-013179	GOBOL-19-017085
18/03/2019 8:52	EXT-BOL-19-013185	NO TIENE
18/03/2019 8:34	EXT-BOL-19-013169	GOBOL-19-012244

18/03/2019 8:45	EXT-BOL-19-013175	GOBOL-19-014883
20/03/2019 15:01	EXT-BOL-19-013981	GOBOL-19-018499
27/03/2019 9:40	EXT-BOL-19-014818	GOBOL-19-016092
27/03/2019 9:34	EXT-BOL-19-014815	GOBOL-19-021803
27/03/2019 9:12	EXT-BOL-19-014803	GOBOL-19-014496
26/03/2019 10:28	EXT-BOL-19-014649	GOBOL-19-014606
26/03/2019 10:26	EXT-BOL-19-014647	GOBOL-19-014858
03/04/2019 11:05	EXT-BOL-19-016288	GOBOL-19-031031
03/04/2019 11:27	EXT-BOL-19-016294	NO TIENE
03/04/2019 13:22	EXT-BOL-19-016317	NO TIENE
03/04/2019 13:15	EXT-BOL-19-016315	GOBOL-19-017964
03/04/2019 13:27	EXT-BOL-19-016318	GOBOL-19-018447
05/04/2019 13:59	EXT-BOL-19-016898	GOBOL-19-020029
05/04/2019 13:49	EXT-BOL-19-016888	NO TIENE
05/04/2019 13:55	EXT-BOL-19-016896	GOBOL-19-018540
05/04/2019 14:04	EXT-BOL-19-016902	NO TRAMITADA
08/04/2019 11:11	EXT-BOL-19-017118	GOBOL-19-021888
08/04/2019 11:42	EXT-BOL-19-017135	GOBOL-19-017987
16/04/2019 11:20	EXT-BOL-19-018873	GOBOL-19-018997
16/04/2019 11:49	EXT-BOL-19-018892	GOBOL-19-022031
16/04/2019 8:06	EXT-BOL-19-018704	NO TRAMITADA
11/04/2019 11:10	EXT-BOL-19-017942	NO TIENE
11/04/2019 14:32	EXT-BOL-19-018017	GOBOL-19-025383
22/04/2019 13:17	EXT-BOL-19-019261	GOBOL-19-020000
22/04/2019 13:06	EXT-BOL-19-019258	GOBOL-19-021259
24/04/2019 14:24	EXT-BOL-19-019832	GOBOL-19-022932
24/04/2019 14:24	EXT-BOL-19-019835	GOBOL-19-024640
25/04/2019	EXT-BOL-19-020032	GOBOL-19-022700
29/04/2019 11:34	EXT-BOL-19-020381	GOBOL-19-031031

03/04/2019 10:37	EXT-BOL-19-021170	GOBOL-19-022114
03/05/2019 9:32	EXT-BOL-19-021119	GOBOL-19-024005
03/05/2019 9:50	EXT-BOL-19-021134	NO TRAMITADA
06/05/2019 13:15	EXT-BOL-19-021486	GOBOL-19-023223
07/05/2019 14:15	EXT-BOL-19-021823	GOBOL-19-024676
09/05/2019 13:48	EXT-BOL-19-022362	GOBOL-19-024958
09/05/2019 13:19	EXT-BOL-19-022356	GOBOL-19-026671
09/05/2019 13:56	EXT-BOL-19-022367	GOBOL-19-025771
14/05/2019 8:57	EXT-BOL-19-022871	GOBOL-19-026962
14/05/2019 11:21	EXT-BOL-19-022984	NO TIENE
17/05/2019 11:40	EXT-BOL-19-023659	GOBOL-19-024459
22/05/2019 12:18	EXT-BOL-19-024384	GOBOL-19-027360
29/05/2019 12:04	EXT-BOL-19-025655	NO TIENE
31/05/2019 11:59	EXT-BOL-19-026115	GOBOL-19-027767
31/05/2019 12:19	EXT-BOL-19-026121	GOBOL-19-028115
31/05/2019 12:15	EXT-BOL-19-026118	GOBOL-19-027298
05/06/2019 10:08	EXT-BOL-19-026503	GOBOL-19-027375
05/06/2019 10:06	EXT-BOL-19-026498	GOBOL-19-027383
05/06/2019 13:30	EXT-BOL-19-026628	GOBOL-19-030371
07/06/2019 14:51	EXT-BOL-19-027179	NO TRAMITADA
10/06/2019	EXT-BOL-19-027499	NO TRAMITADA
10/06/2019 12:13	EXT-BOL-19-027413	GOBOL-19-028692
20/06/2019	EXT-BOL-19-029403	GOBOL-19-029979
20/06/2019	EXT-BOL-19-029383	GOBOL-19-030617
20/06/2019	EXT-BOL-19-029463	GOBOL-19-030534
27/06/2019	EXT-BOL-19-030592	GOBOL-19-033831
27/06/2019 11:02	EXT-BOL-19-030540	GOBOL-19-032330
27/06/2019 10:58	EXT-BOL-19-030536	GOBOL-19-031443

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

PQRSD INGRESADAS A LA PAGINA WEB						
CANTIDAD	**SOLICITUD**	**CODIGO**	**FECHA REGISTRO**	**PAGINA WEB**	**RESPUESTA**	**FECHA DE RESPUESTA**
1	Verificación de avalúo de vehículo	EXT-BOL-19-016985	06/04/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-021729	08/05/2019
2	Negación de entrega de medicamentos por urgencia	EXT-BOL-19-19-017034	05/04/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-029412	GOBOL-19-029412
3	Prorroga por motivos de enfermedad	EXT-BOL-19-016983	05/04/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-025967	28/05/2019
4	Derecho de petición / Derecho a la información	EXT-BOL-19-013795	19/03/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-016420	
5	Solicitud de certificación, soportes de pago	EXT-BOL-19-013252	15/03/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-015708	
6	Solicitud de certificación, soportes de pago	EXT-BOL-19-013264	15/03/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-015708	05/04/2019

7	Solicitud de certificación, soportes de pago	EXT-BOL-19-013265	15/03/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-015708	05/04/2019
8	Derecho de petición	EXT-BOL-19-011093	05/03/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-020203	30/04/2019
9	Derecho de petición	EXT-BOL-19-009982	27/02/2019	Derecho de petición.		
10	Derecho de petición	EXT-BOL-19-009552	27/02/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-010491	12/03/2019
11	Derecho de petición	EXT-BOL-19-009555	27/02/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-013560	27/03/2019
12	Derecho de petición solicitud paz y salvo de Impue	EXT-BOL-19-009336	26/02/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-011199	14/03/2019
13	Derecho de petición solicitud paz y salvo de Impue	EXT-BOL-19-009338	26/02/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-011484	15/03/2019
14	Derecho de petición	EXT-BOL-19-008833	22/02/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-011314	14/03/2019

15	Derecho de petición por negligencia administrativa	EXT-BOL-19-006006	07/02/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-006107	15/02/2019
16	Solicitud de certificado laboral	EXT-BOL-19-005624	06/02/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-011022	13/03/2019
17	Derecho de petición	EXT-BOL-19-005887	06/02/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-008763	01/03/2019
18	Respuesta a petición No. GOBOL-18-048311	EXT-BOL-19-005630	05/02/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-032714	09/07/2019
19	Derecho de petición-Interés particular	EXT-BOL-19-005622	05/02/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-005082	12/02/2019
20	Reclamación por embargo para sec movilidad	EXT-BOL-19-004184	29/01/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-013117	26/03/2019
21	Petición de atención prioritaria	EXT-BOL-19-004189	29/01/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-013120	26/03/2019

22	Copias del acto administrativo de nombramiento	EXT-BOL-19-005022	29/01/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-0044897	07/02/2019
23	Derecho de petición	EXT-BOL-19-003202	23/01/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-005790	14/02/2019
24	Estampilla para el bienestar del adulto mayor	EXT-BOL-19-000362	07/01/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-001744	21/02/2019
25	Aumento de las pensiones de la gobernación	EXT-BOL-19-000360	04/01/2019	Derecho de petición.	GOBOL-19-003452	31/01/2019

RECOMENDACIONES

- Cumplir con lo establecido en el Manual para la implementación de Gobierno Digital en el punto 2.1. ¿Cómo planear la política de la entidad?, según el cual se establece que uno de los proyectos que apuntan al logro de los propósitos de Gobierno Digital es el Sistema de información para la gestión de peticiones, quejas y reclamos.

- Acatar lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con los términos para el cumplimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos y buscar la manera de enlazarlo con el SIGOB.

- Incluir en el formato el que se registran las PQRSD recibidas en la Entidad, una columna que permita identificar y seleccionar si las Peticiones corresponde a cualquier petición, a la petición de documentos, a consultas de materias a su cargo o a peticiones entre autoridades, con el fin de tener claridad en el término que se debe otorgar para el cumplimiento de la misma.

- Solicitar a la Dirección de Defensa Judicial un informe Trimestral, referente a las tutelas interpuestas en contra de la administración teniendo como objeto principal la no respuesta oportuna a petición recibida y no contestada en los términos de ley, donde se deberá relacionar los siguientes puntos: Nombre del tutelante, fecha de notificación de la tutela, fecha de petición, contenido de petición, respuesta y secretaria o dependencia responsable.

- La Dirección de atención al ciudadano y la Unidad de Atención al ciudadano de la administración central y de la secretaria de educación, deberán enviar a la oficina de control interno mensualmente reporte emitido por el sistema de PQRSD de todas las secretarias, direcciones, oficinas, unidades que conformen la gobernación de bolívar.

- En todo el proceso de las respuestas por parte de los funcionarios a los ciudadanos la Dirección de Atención al ciudadano y Gestión documental deberán hacer énfasis a los funcionarios que se deberá garantizar que la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos cumpla con las cuatro características de respuesta (Pertinencia, Lenguaje Claro, Respuesta Oportuna y Completitud en el contenido).

- Se recomienda acatar la guía de seguimiento impartida por parte de la empresa de mensajería contratada TEMPOEXPRESS, para el seguimiento de la correspondencia vía urbana, a través de su página web y así llevar un mayor control para brindar un mejor servicio al ciudadano.

- Enviar reportes físicos, mediante oficios dirigidos a los Secretarios de Despacho, Directores, Jefes de Oficina y/o Líderes de Grupo, una vez al mes, para llevar control de sus respectivas PQRSD.

- Realizar seguimiento personalizado por parte de los funcionarios de la Dirección de Atención al ciudadano y Gestión Documental a los encargados del trámite de las PQRSD en las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.

- Aumentar las capacitaciones brindadas para el uso del SIGOB a los funcionarios, en especial a los encargados de la atención de las PQRSD, para que la gestión que se brinde frente a estas sea optima.

- Mejoramiento del SIGOB por parte de las TIC con relación a la inclusión de los términos exactos de Ley para peticiones especiales, no exclusivamente el término de 15 días.

- Solicitud de reactivación del sistema de alertas del SIGOB.