



INFORME DE GESTIÓN I SEMESTRE DE 2024
SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

GRUPO PQRS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
SECRETARÍA GENERAL
GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

TURBACO, BOLÍVAR
JULIO DE 2024





INFORME DE GESTIÓN DE I SEMESTRE DE 2024

SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

I. OBJETIVO

Bajo el cumplimiento de las competencias y funciones administrativas asignadas mediante Decreto 54 de 03 de febrero de 2017 de la Gobernación de Bolívar, la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo de trabajo de PQRSD, realiza la labor de seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados ante la entidad. En virtud de la trazabilidad y el control a los trámites de respuesta de los derechos de petición, se elabora el presente informe de gestión.

El objetivo principal de este documento es dar a conocer la trazabilidad, seguimiento, control y exponer las mediciones y estadísticas de la gestión que cada una de las dependencias de la Gobernación de Bolívar con relación a las PQRSD a su cargo en el Segundo semestre del año 2024.

II. ALCANCE

Evaluar la gestión, trazabilidad, seguimiento, control y efectividad de respuesta de las PQRSD de las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.

III. ESTADO Y GESTIÓN DE LAS PQRSD

3.1. Operatividad:

La Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo PQRSD, de conformidad con el Decreto 682 de 28 de noviembre de 2016, en su labor de seguimiento y control de respuesta de los derechos de petición aplican los siguientes procedimientos:

- 1.** Recepción y radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Derechos de Petición desde la mesa de entrada de atención al ciudadano, asignándoles un código denominado EXT-BOL, el medio de recepción es por: Email (Contáctenos) y de forma física, por los radicadores o funcionarios designados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión documental, adscrita a la Secretaría General, para esta actividad específica.
- 2.** Transferencia vía SIGOB y física de los derechos de petición de acuerdo a la competencia de cada dependencia, a la bandeja de entrada del funcionario responsable en atender y dar respuesta a la petición registrada y transferida.
- 3.** Semanalmente el Grupo PQRSD realiza una actualización de la tabla estadística de los derechos de petición recibidos y se realiza seguimiento a los mismos por tres medios:





1. Trazabilidad en Tabla dinámica Excel de seguimiento y control en el que se realizan las respectivas anotaciones sobre el estado de las peticiones, la cual se actualiza cada ocho (8) días y del diagnóstico que arroja la misma, se remite copia vía correo electrónico al enlace PQRSD de las peticiones sin contestar, por cada una de las dependencias, este proceso se realiza a través del siguiente procedimiento:

- A) Mediante visitas personalizadas que se efectúan semanalmente a los funcionarios Enlaces de cada dependencia, con las que se pretende tener conocimiento detallado de las causas que justifican el estado y la mora de las respuestas a las peticiones recepcionada y transferida al SIGOB de cada funcionario responsable de brindar una respuesta de fondo.
- B) Vía mensajería virtual (Aplicación WhatsApp – Grupo Enlace PQRSD), con el fin de mantener una comunicación constante, directa y efectiva con los enlaces PQRSD, para enviar información de difusión y mantener una comunicación activa.
- C) Mensualmente se realiza reunión de seguimiento y control de PQRSD con todas las dependencias en las que se examina el estado y comportamiento de respuesta de cada una de las Secretarías, Direcciones, y en la misma se fijan compromisos y soluciones con aquellas dependencias que presentan reporte negativo y/o circunstancias que ameriten intervención.

2. El Seguimiento, trazabilidad y control de las PQSRD, se realiza en tabla dinámica Excel, esta herramienta nos permite conocer el estado y comportamiento de las PQRSD, permitiendo graficar y verificar en forma porcentual del número total de las peticiones ingresadas al ente territorial (Gobernación de Bolívar).

En el segundo semestre del año 2024 se realizaron dos (2) reuniones de seguimiento de PQRSD las cuales se anexan sus actas al presente informe.

3.2. Estadística de PQRSD:

A continuación, se detalla la información recolectada de acuerdo a la tabla dinámica en formato Excel, demostrando con estadística el estado actual de las PQRSD, la cual se procesa con la información adquirida y suministrada por el sistema de Información SIGOB de los derechos de petición recibidos en la mesa de entrada de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.





De forma general se detalla el estado reportado por el SIGOB, de acuerdo a las PQRSD del I semestre del 2024, comprendido de 2 de enero a 28 de junio, de la misma anualidad, detallada de la siguiente manera:





COHORTE
ACTUALIZADO:

junio

TOTAL
PQRSD
36100

CONTESTADAS



NO
CONTESTADAS

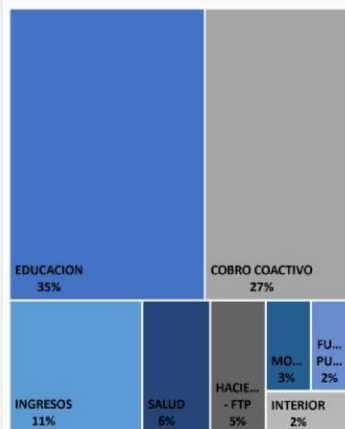
36%

1091

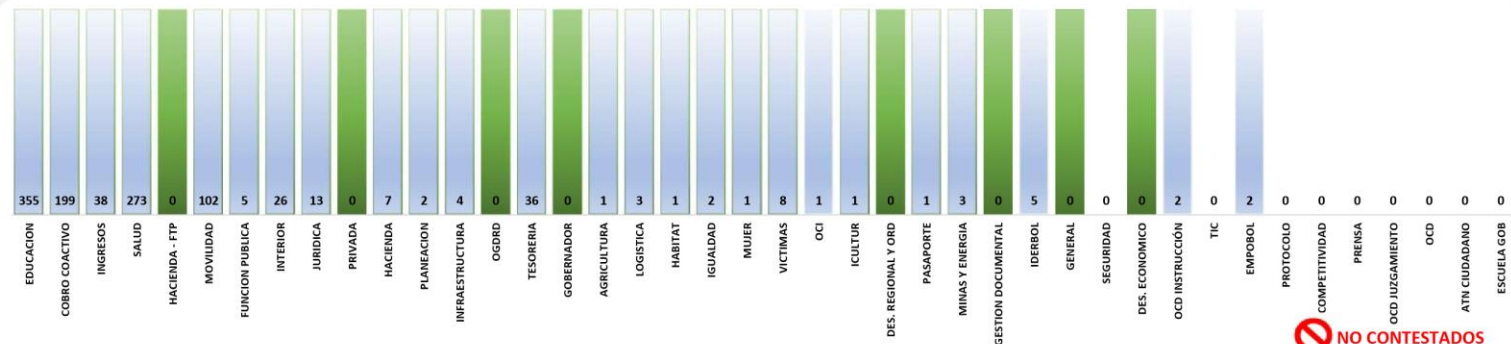
NO REQUIEREN
RESPUESTA

33073

DEPENDENCIAS CON MAYOR VOLUMEN DE PQRSD
RECIBIDAS RESPECTO AL UNIVERSO TOTAL:



DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
REPORTE PQRSD 2024

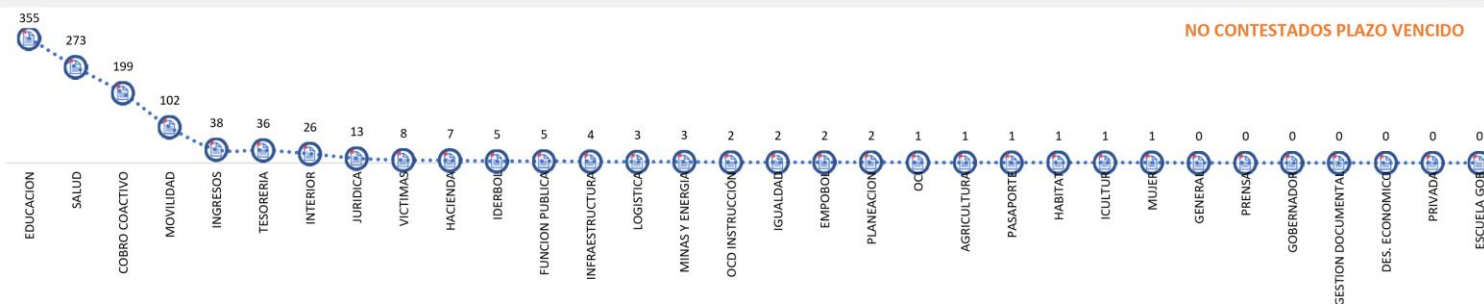


Fecha de registro

1T - 2T 2024

2024

ENE FEB MAR ABR MAY



NO CONTESTADAS
PLAZO VENCIDO

1091

NO CONTESTADOS
PLAZO VIGENTE

0

MEDIO DE RECEPCIÓN



TIPOS DE SOLICITUD

1 Solicitud
25708



No requiere

2 Oficio
3222



3 Derecho de
Petición (15 Días)
2898



4 Embargos
1349





En el segundo semestre comprendido del 2 de enero a 28 de junio de 2024 se registraron un total de **36.100** PQRSD, de los cuales **33.073** no requieren respuesta, cuyo objeto corresponden a carácter informativo, invitaciones y notificaciones de procesos de instituciones externas a la gobernación de Bolívar, aplicados en los diferentes procedimientos adheridos a cada uno de los EXT-BOL radicados.

25.708 solicitudes, **2.898** corresponden a Derechos de Petición con plazo de respuesta de quince días, tiempo oportuno de repuesta, **1.349** EXT-BOL, clasificados en la tipología de embargos y **3.222** Oficios.

De acuerdo al detalle descrito arriba, corroboramos que del gran **total (36.100)** EXT-BOL, existe un saldo de **1.091 Derechos de petición**, no contestadas plazo vencido, en obtener su derivada o respuesta que se encuentran en gestión de las siguientes dependencias, así:

Consolidado I semestre correspondiente al periodo 2 de enero a 28 de junio de 2024

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTEST ADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTEST ADAS EN TERMINO	CONTESTA DAS FUERA TIEMPO	PQRS NO CONTESTA DAS	NO CONTESTAD AS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTA DAS PLAZO VIGENTE
EDUCACION	12605	634	11616	296	338	355	355	0
COBRO COACTIVO	9587	590	8798	431	159	199	199	0
INGRESOS	3934	164	3732	103	61	38	38	0
SALUD	2016	5	1738	4	1	273	273	0
HACIENDA - FTP	1648	126	1522	107	19	0	0	0
MOVILIDAD	910	190	618	72	118	102	102	0
FUNCION PUBLICA	851	52	794	32	20	5	5	0
INTERIOR	840	35	779	21	14	26	26	0
JURIDICA	527	15	499	12	3	13	13	0
PRIVADA	432	3	429	3	0	0	0	0
HACIENDA	411	36	368	32	4	7	7	0
PLANEACION	303	6	295	5	1	2	2	0
INFRAESTRUCTURA	255	11	240	5	6	4	4	0
OGDRD	180	7	173	5	2	0	0	0
TESORERIA	161	4	121	3	1	36	36	0
GOBERNADOR	159	2	157	2	0	0	0	0
AGRICULTURA	150	4	145	4	0	1	1	0
LOGISTICA	131	4	124	2	2	3	3	0
HABITAT	96	7	88	5	2	1	1	0
IGUALDAD	94	8	84	6	2	2	2	0
MUJER	92	4	87	4	0	1	1	0
VICTIMAS	91	5	78	4	1	8	8	0
OCI	90	0	89	0	0	1	1	0
ICULTUR	68	9	58	2	7	1	1	0
DES. REGIONAL Y ORD	61	2	59	2	0	0	0	0
PASAPORTE	61	3	57	2	1	1	1	0
MINAS Y ENERGIA	59	5	51	4	1	3	3	0
GESTION DOCUMENTA	53	1	52	1	0	0	0	0
IDERBOL	46	0	41	0	0	5	5	0
GENERAL	41	3	38	2	1	0	0	0
SEGURIDAD	34	0	34	0	0	0	0	0
DES. ECONOMICO	28	1	27	1	0	0	0	0
OCD INSTRUCCIÓN	27	0	25	0	0	2	2	0
TIC	21	0	21	0	0	0	0	0
EMPOBOL	10	0	8	0	0	2	2	0
PROTOCOLO	10	0	10	0	0	0	0	0
COMPETITIVIDAD	7	0	7	0	0	0	0	0
PRENSA	3	0	3	0	0	0	0	0
OCD JUZGAMIENTO	3	0	3	0	0	0	0	0
OCD	2	0	2	0	0	0	0	0
ATN CIUDADANO	2	0	2	0	0	0	0	0
ESCUELA GOB	1	0	1	0	0	0	0	0
GRAN TOTAL PQRS	36100	1936	33073	1172	764	1091	1091	0



Luego entonces, del 02 de enero al 28 de junio de 2024 han ingresado y/o tramitado en la Gobernación de Bolívar:

TOTAL PQRSD	36.100
PQRSD TOTAL CONTESTADAS	1.936
PQRSD NO REQUIEREN RESPUESTA	33.072
PQRSD TOTAL NO CONTESTADAS	1.092
PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	1.172
PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	764
NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO	1092
PQRSD NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE	0

Tal como se evidencia, de acuerdo a las peticiones ingresadas y dejadas de contestar, en el primer semestre de 2024 la Gobernación de Bolívar tuvo una efectividad de respuesta del 64%, reportándose a corte de 28 de junio de 2024 un total de 1092 PQRSD que corresponde al 36% y se encuentran en mora por relacionar derivada y/o respuesta.

DIAGNÓSTICO

4.1. Fortalezas:

- Los Enlaces de PQRSD atienden de manera positiva los requerimientos efectuados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- La mayoría de Las secretarías asisten a las reuniones de seguimiento de PQRSD, como consta en las actas de las mismas.
- Los Enlaces PQRSD demuestran una actitud positiva y de compromiso frente a las visitas personalizadas que se les realiza, en el sentido de que en el registro de las mismas como logra evidenciarse el estado de las peticiones.

4.2. Debilidades:

Dentro de las debilidades que se evidencian en los procesos son notorias y concurrentes las siguientes:

- Falta de confirmación de trámite a los derechos de petición en el SIGOB.
- Peticiones respondidas por medio de email, no siendo este el canal idóneo para colgar la derivada, puesto no permite realizar el seguimiento y control de manera eficiente.
- Compromiso de algunos contratistas para contestar los derechos de petición y responsabilidad de funcionarios designados de respuesta de PQRSD.
- Deshabilitación del SIGOB a funcionarios que se les terminó la ejecución de sus contratos de prestación de servicios, dejando aun Pendientes por finalizar tramites del EXT-BOL.





- Algunos Enlaces no tienen el conocimiento de crear derivada o aun no manejan el sistema SIGOB, a pesar que en las reuniones de seguimiento, se les informar que las TICs, cuenta con espacios de capacitación para el manejo de la herramienta SIGOB.
- Falta de vinculación por parte de Secretarios y Directores a la gestión de los PQRSD.

4.3. Plan de mejoramiento:

Es importante resaltar que, a pesar de que existen las dificultades antes descritas, la gestión de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental ha sido permanente en aras de mejorar y superar las situaciones que representa la no respuesta de los PQRSD, ha seguido con las acciones de mejoramiento así:

- Invitación a la Secretaria de las TIC a reuniones de seguimiento y control de PQRSD para que atiendan los requerimientos concernientes a SIGOB, estableciendo una lista o tipología que se despliegue al momento de registrar la petición, estableciendo plazos para su respuesta.
- Socialización de Protocolo de transferencias de peticiones y buen uso del SIGOB.
- Socialización e implementación del manual de PQRSD, Decreto 682 de 2016 con las diferentes Secretarías y Direcciones.
- Reuniones trimestrales con dependencias con alto índice de peticiones en mora.
- Envío de reportes por medio virtual, mediante oficio dirigidos a los secretarios de Despacho, Directores, Jefes de Oficina y/o Líderes de Grupo, una vez al mes por parte de la Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

IV. EVIDENCIAS

Se anexan copias de:

- Cuadro estadístico de PQRSD de Primer semestre de 2024.
- Copias de actas de reunión de seguimiento de mayo a junio de 2024.



- Copia de visitas personalizadas a dependencias.
- Manual de PQRSD decreto 682 de 2016.
- Oficios de gestión.

Atentamente,

(Original Firmado)

GENOVEVA MOGOLLON JARABA

Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Proyectó: Roger M. Suárez Castillo – Líder Grupo PQRSD.

Reviso: Silvia Correa Lopez, Asesor Jurídico - Grupo PQRSD.



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co