



Informe de verificación del
sistema de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias y
Denuncias –PQRSD-
II semestre de la vigencia 2025

OFICINA DE CONTROL INTERO

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR



Informe de Verificación del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones –PQRSDF- Gobernación de Bolívar - primer semestre de la vigencia 2025

1. OBJETIVO

Realizar la verificación de las funciones y procedimientos a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, con el fin de garantizar que su trámite se adelante conforme a la normatividad vigente y a lo establecido en el Manual que regula las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de la entidad, adoptado mediante los Decretos 682 de 2016, 891 de 2017 y 322 de 2019, en los cuales se contemplan controles relacionados con los costos de reproducción de documentos solicitados por los usuarios, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

2. ALCANCE

Informar sobre la verificación realizada a la gestión de los trámites y a las respuestas emitidas frente a la correspondencia PQRSDF durante el segundo semestre de la vigencia 2025, por parte de las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar, con el fin de evaluar su oportunidad, calidad y cumplimiento de la normatividad aplicable.

3. NORMATIVIDAD

- **Ley 1474 de 12 de julio de 2011**, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, especialmente lo dispuesto en el Capítulo VI, relativo a las políticas institucionales y pedagógicas.
- **Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011**, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial, mediante la cual se imparten orientaciones para el seguimiento a la adecuada atención de los derechos de petición.
- **Ley 1712 del 6 de marzo de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1437 del 18 de enero de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- **Decreto 1166 del 19 de julio de 2016** “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la



presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020, artículo 8, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se establecen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos".

4. DEFINICIONES

El derecho de petición es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, y obtener una respuesta pronta, completa y de fondo, conforme a lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política y las normas que lo desarrollan.

Este derecho se entiende ejercido con cualquier actuación que una persona inicie ante una autoridad, sin necesidad de invocarlo expresamente, podrá:

- Solicitar el reconocimiento de un derecho: Permite acudir ante la autoridad para que declare, reconozca o garantice un derecho que se considere vulnerado o pendiente de definición.
- Requerir la intervención de una entidad o funcionario: Posibilita pedir que la autoridad actúe dentro del ámbito de sus competencias frente a una situación determinada.
- Solicitar la resolución de una situación jurídica: Puede utilizarse para que se adopte una decisión de fondo respecto de un asunto particular o general
- Solicitar la prestación de un servicio: Faculta a los ciudadanos para requerir el cumplimiento de funciones o la prestación de servicios a cargo del Estado.
- Solicitar información y copias de documentos: Permite consultar, examinar y obtener copias de documentos públicos, así como acceder a información de interés general o particular.
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos: Brinda la posibilidad de elevar inquietudes, manifestar inconformidades, poner en conocimiento presuntas irregularidades o solicitar la corrección de actuaciones administrativas.

De conformidad con el artículo 4 de la Ley 1437 de 2011, las actuaciones administrativas pueden iniciarse a través del ejercicio del derecho de petición, lo que evidencia su carácter como mecanismo formal de impulso de la actividad administrativa.

En este sentido, la actuación administrativa podrá iniciarse:



- Por quienes ejerciten el derecho de petición en interés general.
- Por quienes ejerciten el derecho de petición en interés particular.
- Por quienes actúen en cumplimiento de una obligación o deber legal.
- Por iniciativa oficiosa de las autoridades.

Así, el derecho de petición no solo constituye una garantía fundamental, sino también una vía jurídica idónea para activar el ejercicio de la función administrativa.

El derecho de petición es importante porque constituye un mecanismo directo de contacto y comunicación entre los administrados y la administración, además de una herramienta esencial para garantizar la participación activa de los ciudadanos en la gestión pública y la protección efectiva de sus derechos. En este sentido:

- ✓ Fortalece la participación ciudadana y el control social, pues permite que las personas intervengan en los asuntos públicos y ejerzan vigilancia sobre la actuación de las autoridades.
- ✓ Garantiza el acceso a la información y la transparencia, en tanto facilita el conocimiento de las actuaciones administrativas y promueve una gestión pública abierta, clara y verificable.
- ✓ Protege y materializa los derechos de los ciudadanos, al hacer posible la defensa de derechos, la formulación de inconformidades y la obtención de soluciones frente a situaciones que requieran la intervención de la administración.

4.1 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

De conformidad con la normativa vigente, los términos para dar respuesta a las peticiones son los siguientes:

- ✓ Regla general: Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo que exista una norma especial que establezca un plazo diferente.
- ✓ Peticiones de documentos e información: Deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese plazo no se ha dado respuesta, se entenderá que la solicitud fue aceptada, y la entidad no podrá negar la entrega de los documentos. En consecuencia, las copias deberán entregarse dentro de los tres (3) días siguientes.
- ✓ Peticiones de consulta: Cuando se trate de consultas elevadas ante las autoridades sobre asuntos de su competencia, el término para responder es de treinta (30) días siguientes a su recepción.
- ✓ Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad solicite a otra información o documentos, la entidad requerida deberá dar respuesta en un término máximo de diez (10) días.

4.2 Características intrínsecas:

- ✓ Es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, de aplicación inmediata y obligatoria para las autoridades.



- ✓ Puede ser ejercido por cualquier persona, sin distinción de nacionalidad, edad o condición, y no requiere ser invocado expresamente para que se entienda activado.
- ✓ Es gratuito y no exige formalidades complejas, por lo que puede presentarse de manera verbal, escrita o por medios electrónicos, sin necesidad de apoderado.
- ✓ Da lugar a una actuación administrativa y obliga a las autoridades a emitir una respuesta pronta, completa y de fondo dentro de los plazos legalmente establecidos.

Así las cosas, el derecho de petición es una herramienta esencial para la relación entre la ciudadanía y el Estado, que promueve la transparencia, la participación y la protección efectiva de los derechos.

La entidad pública está obligada a responder la petición de manera oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos por la ley según la naturaleza del asunto; y de forma completa y de fondo, lo que implica atender todos y cada uno de los interrogantes, requerimientos o pretensiones planteados por el peticionario de manera clara, precisa y comprensible, evitando ambigüedades y garantizando congruencia con lo solicitado.

4.3. Glosario

Petición de información, consulta de documentos y obtención de copias: Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de las mismas, conforme lo indica el artículo 74 de la Constitución Política, estableciendo que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley y las disposiciones de la institución lo permitan por el secreto de reserva o la reserva legal.

Petición análoga: Es cuando varias personas radican peticiones donde la solicitud es similar sobre un mismo hecho, por lo cual obtendrán exactamente la misma respuesta, salvo que, se den las condiciones para dar una contestación distinta.

Petición reiterativa: Se refiere a aquellos requerimientos donde el mismo usuario radique de forma continua la misma PQRSD, habiendo sido resuelta de fondo dentro de los términos legales.

Queja: Es la expresión mediante la cual un ciudadano solicita una solución, corrección o atención a una situación irregular relacionada con la prestación de un servicio, trámite o producto ofrecido por la entidad, que ha sido deficiente, inoportuno o incumplido.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar, una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar los procesos,



servicios, trámites o atención de la entidad. Su intención es constructiva y busca aportar al fortalecimiento institucional.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. (...)

Atención Preferencial: Es el servicio que se le brinda la administración municipal a personas que cumplen con condiciones específicas de vulnerabilidad y que requieren asistencia prioritaria.

Canal de Atención: Mecanismo o instrumento para la recepción y respuesta de las PQRSD que ingresan a la entidad; estos pueden ser presenciales o virtuales.

Usuario: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Consulta: Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Enlace: Es el servidor encargado para suministrar la información que le corresponda a la dependencia que le sea asignada la petición.

Información: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un servidor o contratista, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la ley 1712 de 2014.

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un servidor o contratista, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014.

Punto de Correspondencia: Espacio físico o digital destinado para la recepción y radicación de peticiones, escritos, solicitudes externas y demás documentación dirigida a la entidad.



Radicación: Es el registro formal de las solicitudes y documentos que la ciudadanía o los servidores presentan ante la oficina de correspondencia o las dependencias habilitadas para tal fin dentro de la administración.

Conflicto de intereses: El Código Único Disciplinario define en su Artículo 40 el concepto de conflicto de intereses. El cual surge “cuando el interés general propio de la función pública entra en conflicto con el interés particular y directo del servidor público”.

SIGOB, o Sistema de Gestión para la Gobernabilidad: Es el sistema a través del cual se registra la correspondencia interna y externa de la entidad. Su objetivo principal es fortalecer la capacidad de gestión de la alta dirección del Estado para mejorar la gobernabilidad democrática, que proporciona metodologías y herramientas informáticas.

5. DESARROLLO

Teniendo en cuenta la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), y de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Política Digital, estas se gestionan a través del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad – SIGOB, el cual es utilizado por todas las dependencias de la entidad.

A través de este sistema de información se asigna un número de radicado único a cada comunicación, lo que permite garantizar su trazabilidad, así como el adecuado control y seguimiento de la correspondencia.

En lo que respecta al enlace de fácil acceso con el que debe contar toda entidad en su página web para la recepción de PQRSDF, en cumplimiento de los lineamientos del Programa Gobierno en Línea, se evidencia la existencia de un link habilitado para tal fin, el cual se detalla a continuación:

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

RADICACIÓN DEL CIUDADANO

FORMULARIO DE SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO / PAPÉ RI PONE KEJA I RI REKLAMA

¿Qué tipo de solicitud desea interponer? / ¿Kué jue toke bo ta pini pa se no?

*Tipo de Solicitud / Sól (jue tipo ri solisitó) *Medio Respuesta / Reso ri kien ta solisitó

Datos del Ciudadano / Citizen Information

*Nombre / Nombre (Para presentar queja/reclamación anónima. Indicar en este campo la palabra "Anónimo"). *Apellido / Apellido (Para presentar queja/reclamación anónima. Indicar en este campo la palabra "Anónimo").

*Tipo de documento / Tipo ri identificación *Tipo de dirección / Puendi bo ta biñido

Dirección / Bo ta biñido

Teléfono / Teléfono Email / Email

Descripción de su solicitud / Reñibi toke bo ta pini

Asunto / Asunto

Resumen / Un resumen...ri bo ta pini

Archivo Anexo / Pape (PDF) [Subir...](#)

Código del Documento Anexo

Seguridad

Captcha

[Enviar](#) [Cancelar](#)

Fuente: Captura pantalla página web Gobernación de Bolívar

Tabla No. 1 Términos Para Respuesta

Modalidad	Términos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011)
Derecho de Petición Interés Particular y General	15 días
Petición de Documentos	10 días
Petición de Información	10 días
Consulta	30 días

Fuente: Ley 1437 de 2011

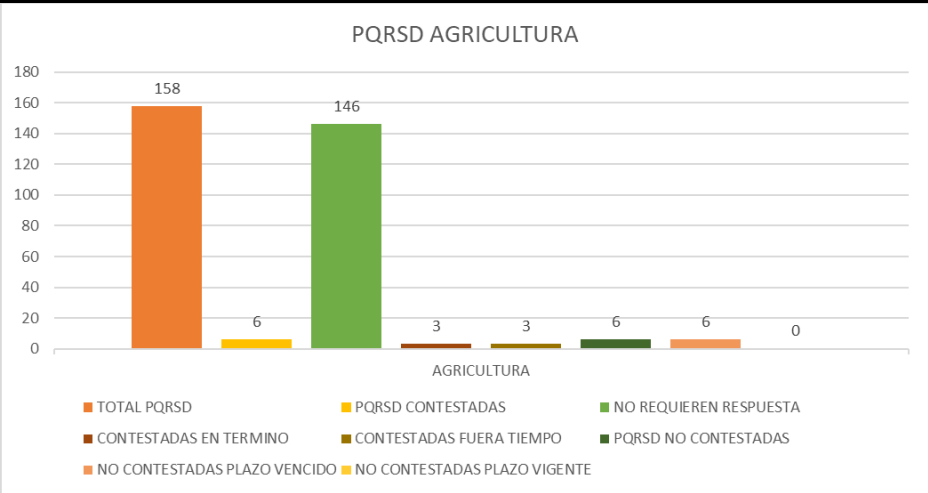
Fuente: Informe de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental



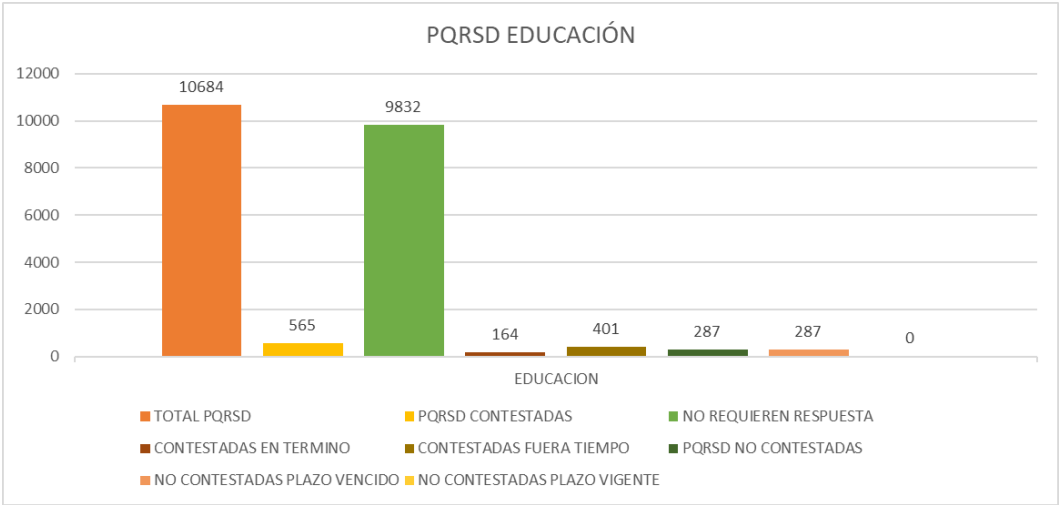
5.1. Atención de PQRSDF por dependencias del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025

A continuación, se relación las PQRSDF atendidas por dependencias para el segundo semestre de la vigencia 2025:

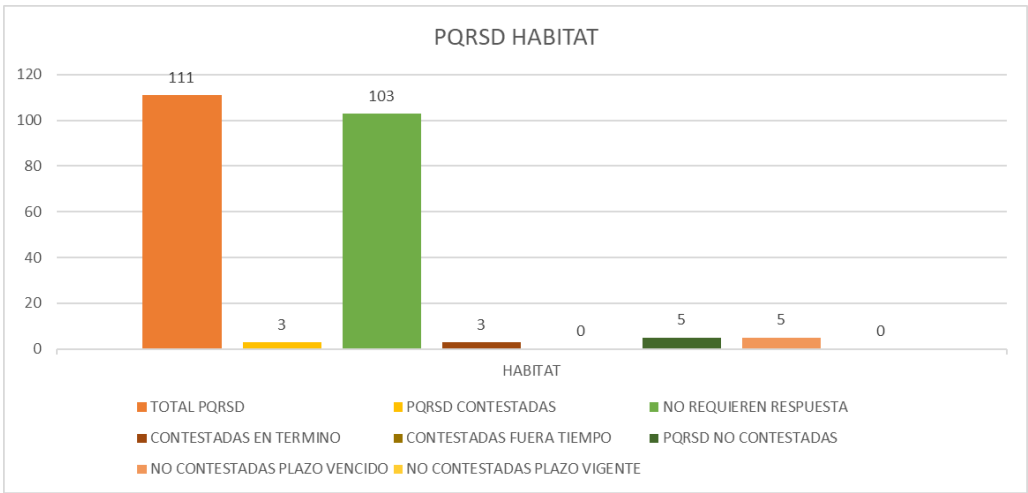
PQRSD RECIBIDAS	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	1.198
CON RESPUESTAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	2.120
TOTAL, PQRS CONTESTADAS	3.318
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	0
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	1.079
TOTAL, PQRS NO CONTESTADAS	1.079
NO REQUIEREN RESPUESTAS	30.369
TOTAL, PQRS	34.766



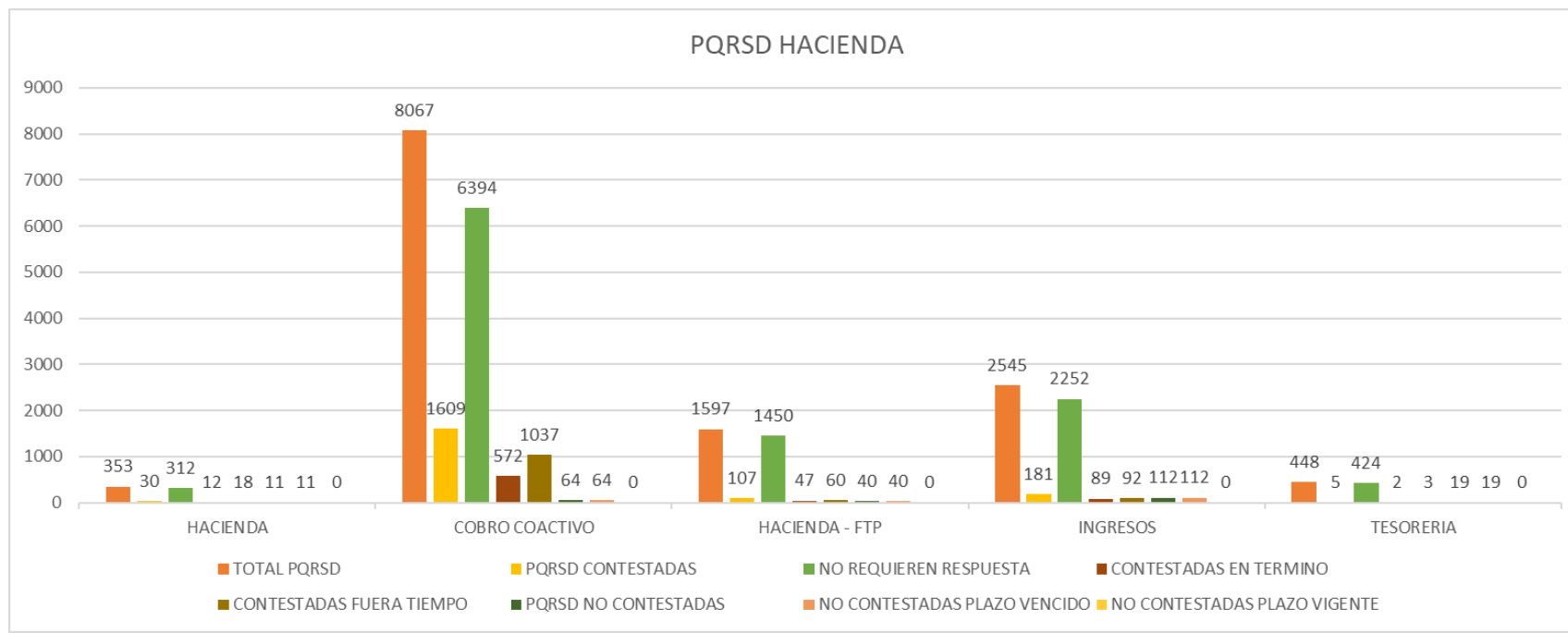
DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRS NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
AGRICULTURA	158	6	146	3	3	6	6	0



DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
EDUCACION	10684	565	9832	164	401	287	287	0



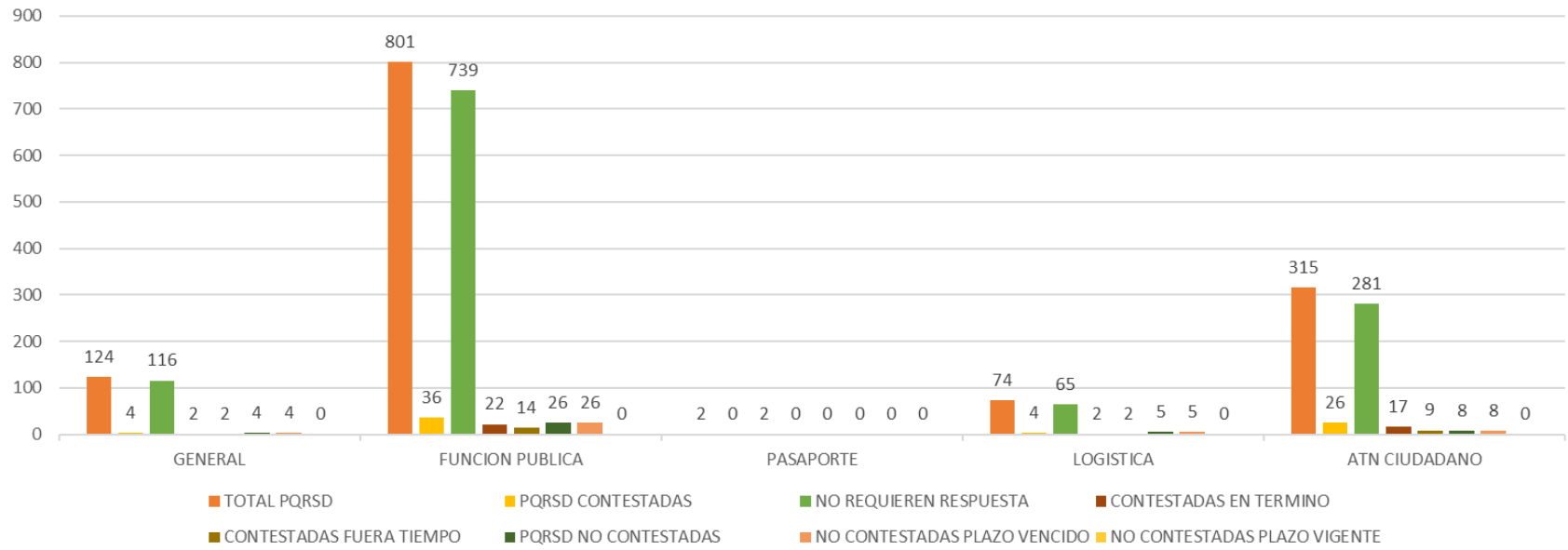
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
HABITAT	111	3	103	3	0	5	5	0



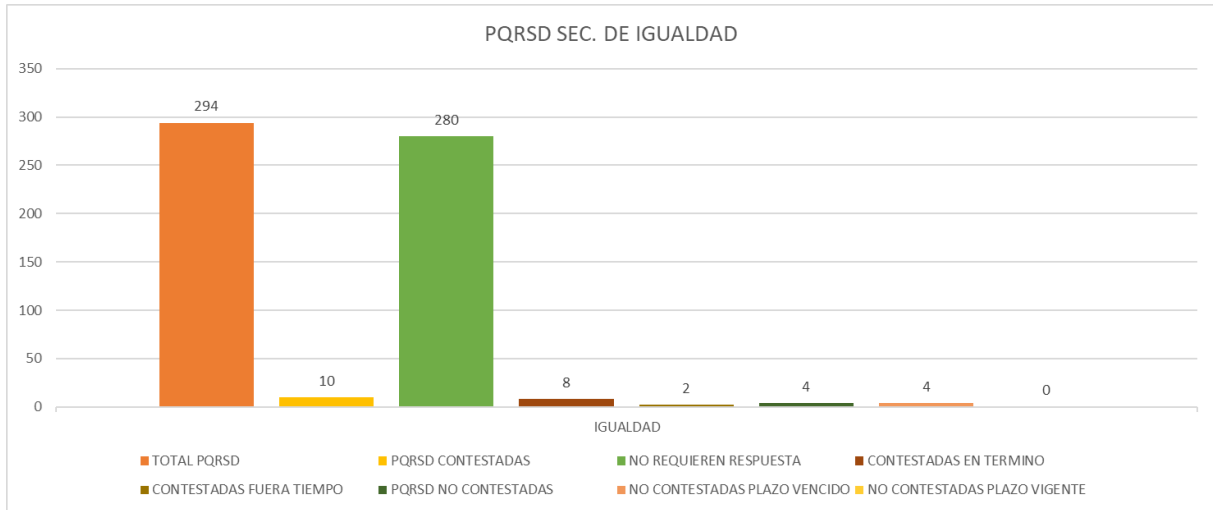
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
HACIENDA	353	30	312	12	18	11	11	0
COBRO COACTIVO	8067	1609	6394	572	1037	64	64	0
HACIENDA - FTP	1597	107	1450	47	60	40	40	0
INGRESOS	2545	181	2252	89	92	112	112	0
TESORERIA	448	5	424	2	3	19	19	0



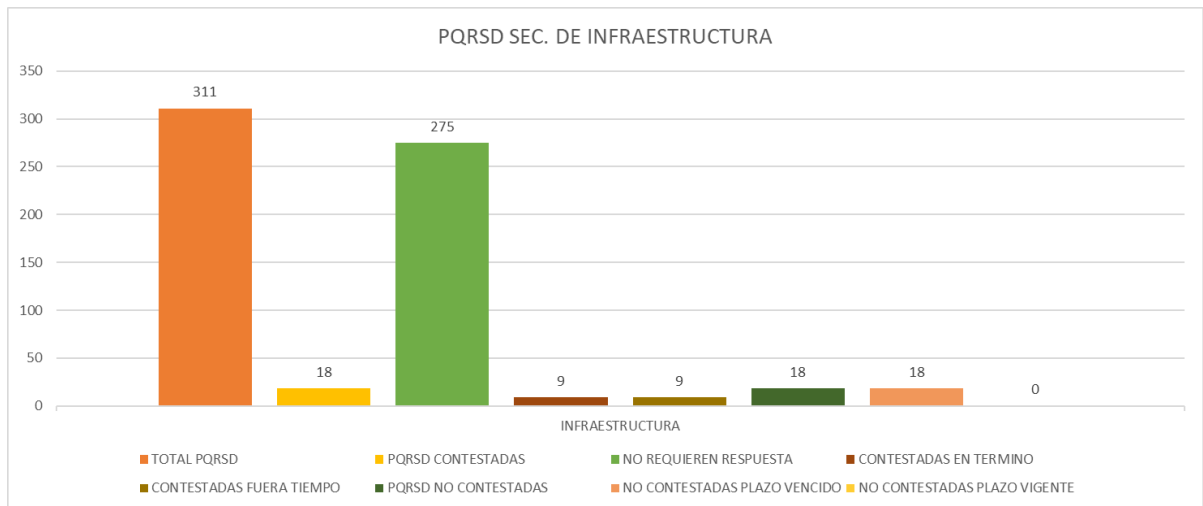
PQRSD GENERAL



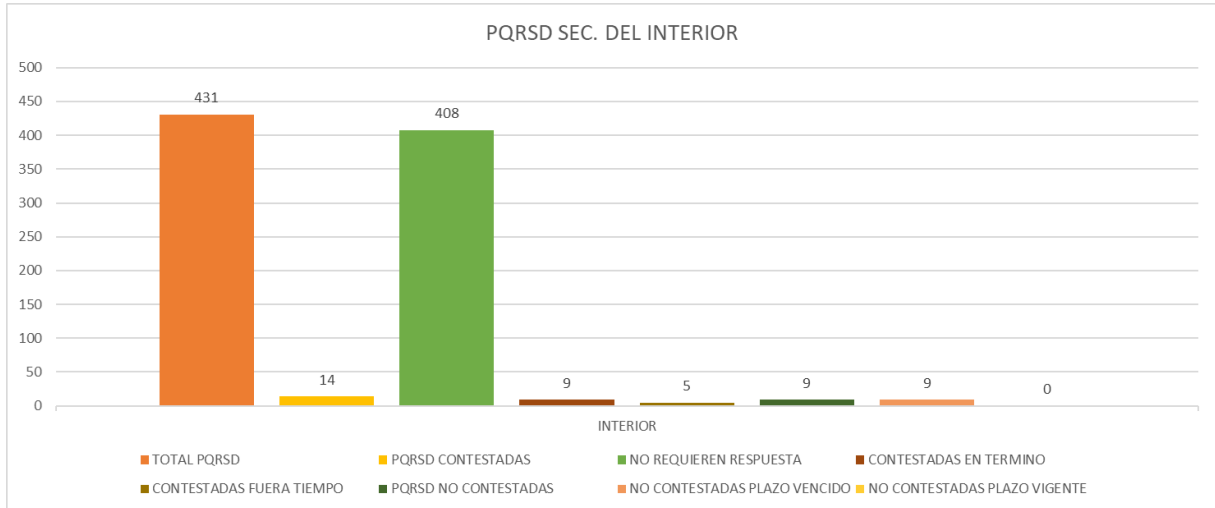
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
GENERAL	124	4	116	2	2	4	4	0
FUNCION PUBLICA	801	36	739	22	14	26	26	0
PASAPORTE	2	0	2	0	0	0	0	0
LOGISTICA	74	4	65	2	2	5	5	0
ATN CIUDADANO	315	26	281	17	9	8	8	0



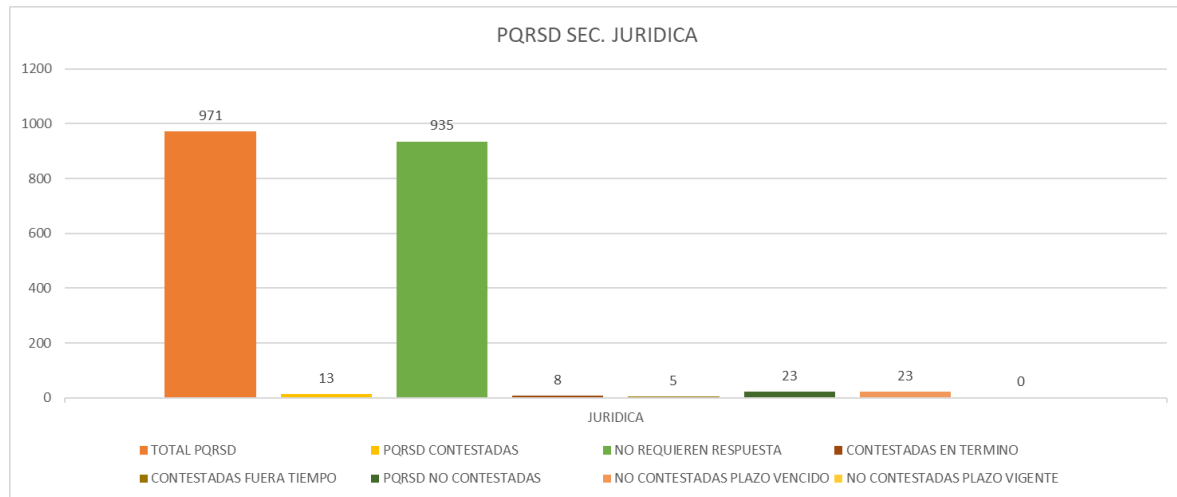
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
IGUALDAD	294	10	280	8	2	4	4	0



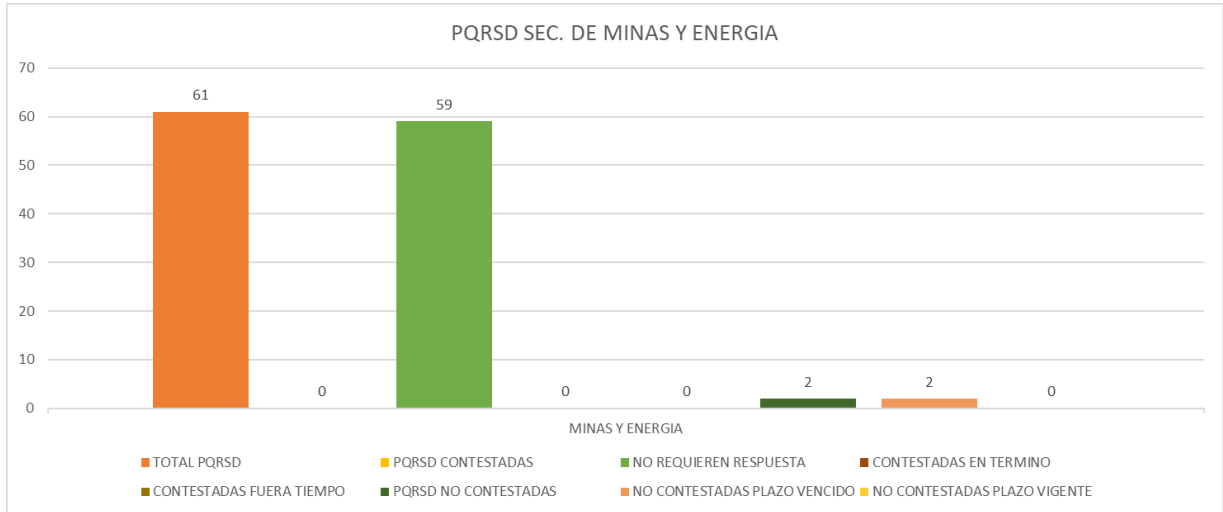
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
INFRAESTRUCTURA	311	18	275	9	9	18	18	0



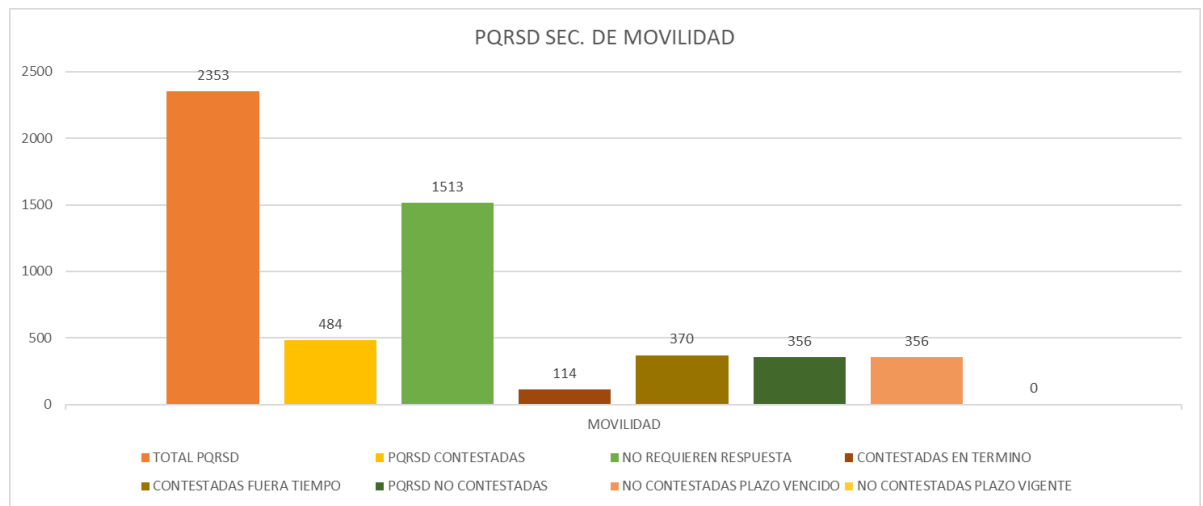
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
INTERIOR	431	14	408	9	5	9	9	0



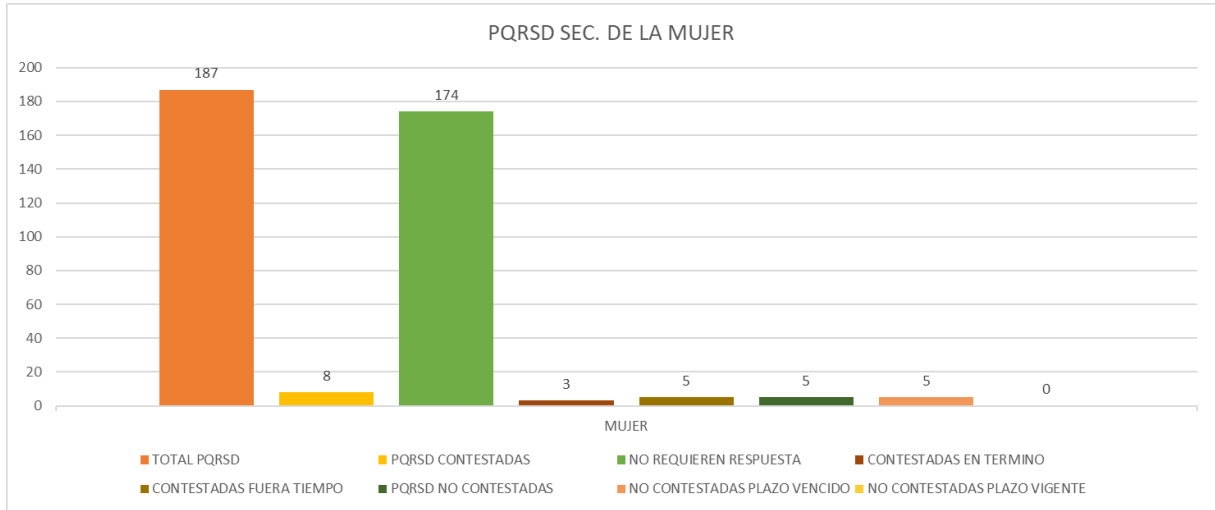
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
JURIDICA	971	13	935	8	5	23	23	0



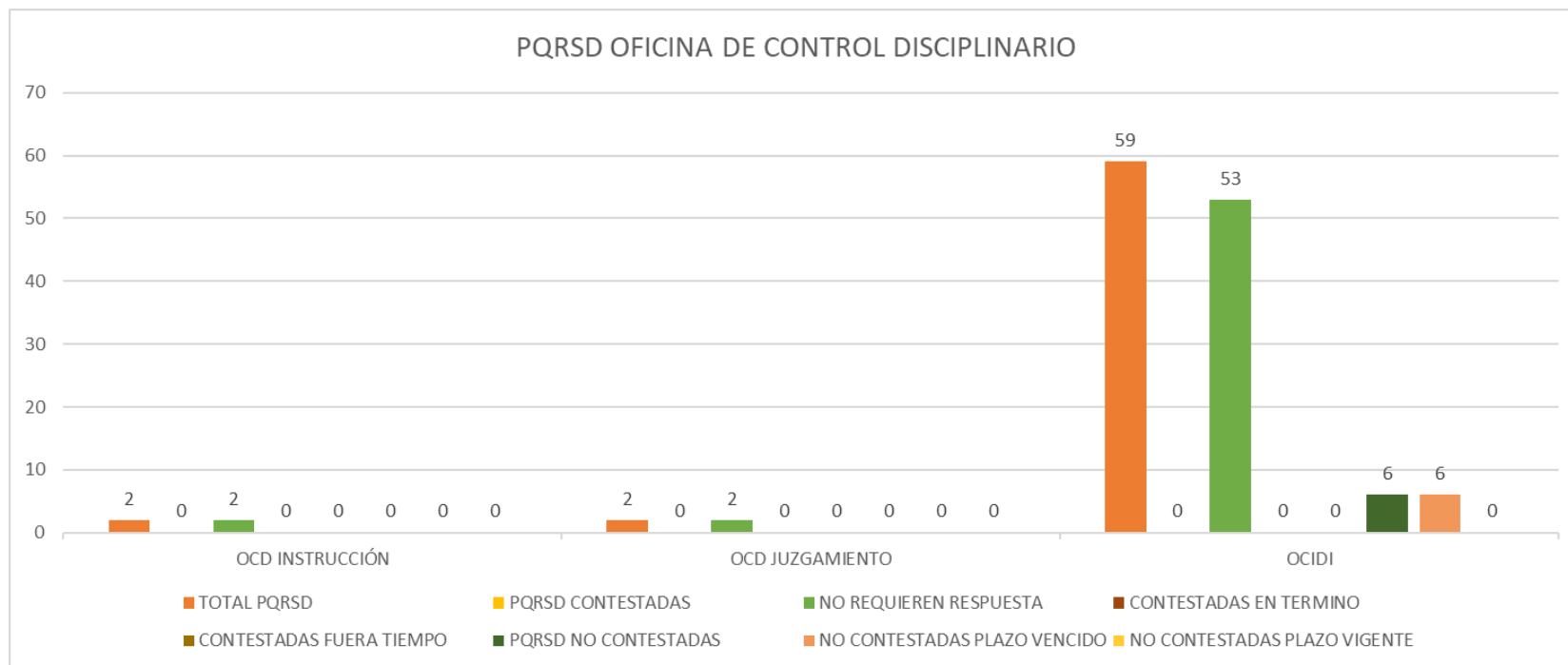
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
MINAS Y ENERGIA	61	0	59	0	0	2	2	0



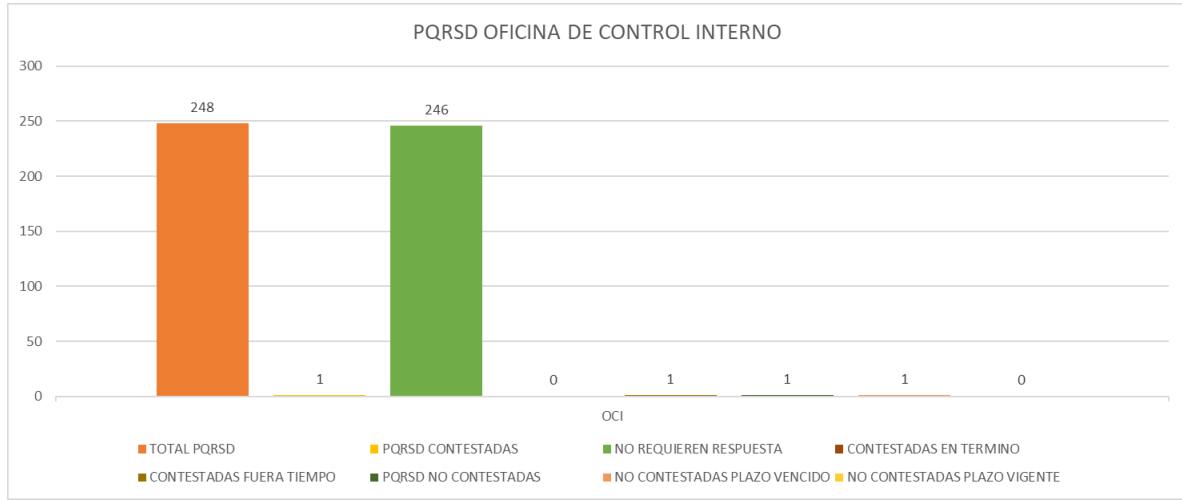
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
MOVILIDAD	2353	484	1513	114	370	356	356	0



DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
MUJER	187	8	174	3	5	5	5	0

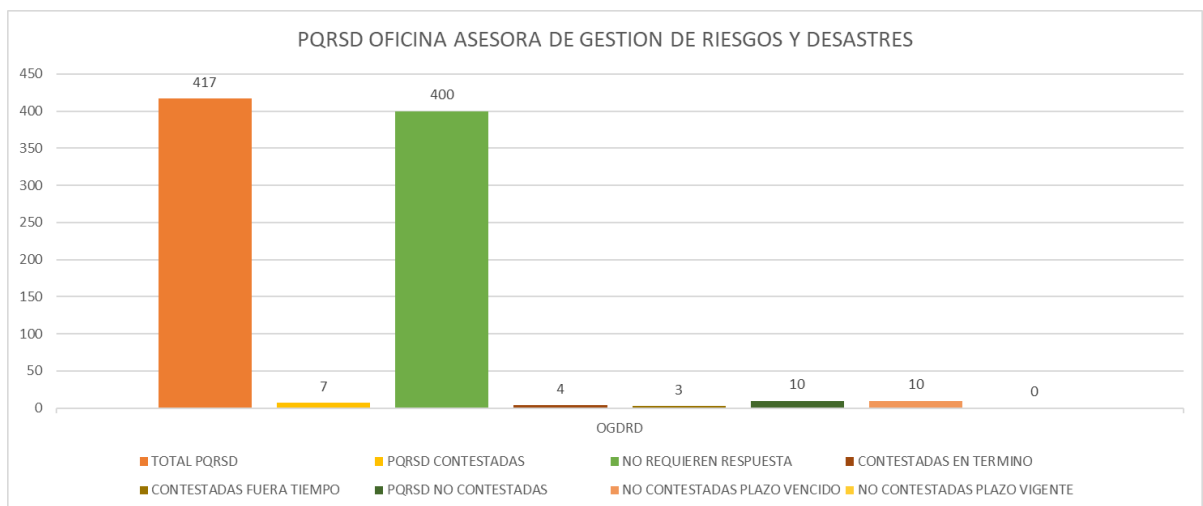


DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
OCD INSTRUCCIÓN	2	0	2	0	0	0	0	0
OCD JUZGAMIENTO	2	0	2	0	0	0	0	0
OCIDI	59	0	53	0	0	6	6	0

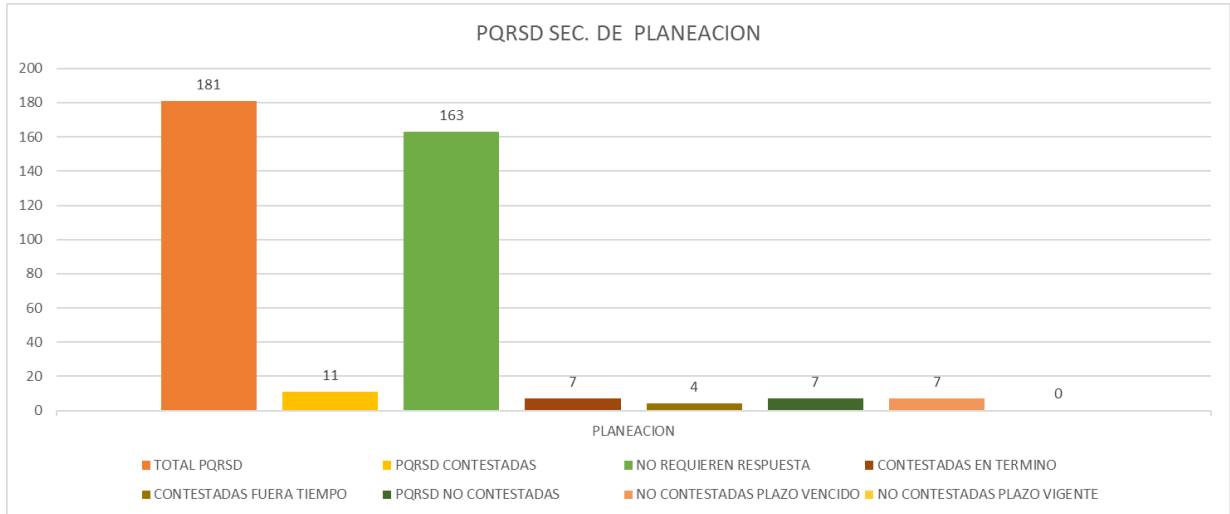


DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
OCI	248	1	246	0	1	1	1	0

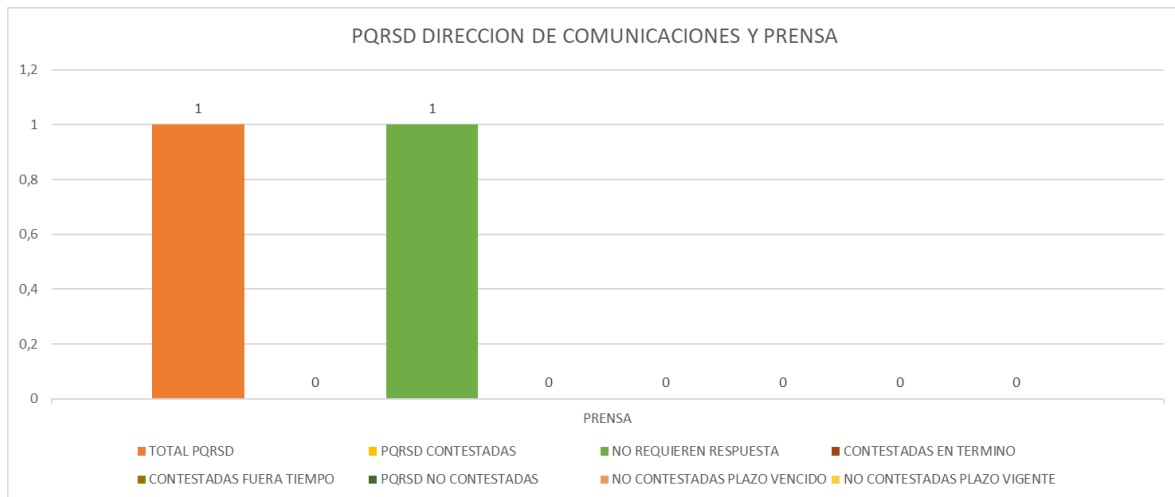
La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las funciones de enlace con los entes de control, recibe la correspondencia remitida por estos mismo - Procuraduría General, Contraloría y, en eventuales casos recibe de la Fiscalía General de la Nación; las cuales remite oportunamente a la dependencia que corresponda el conocimiento y competencia atender lo requerido.



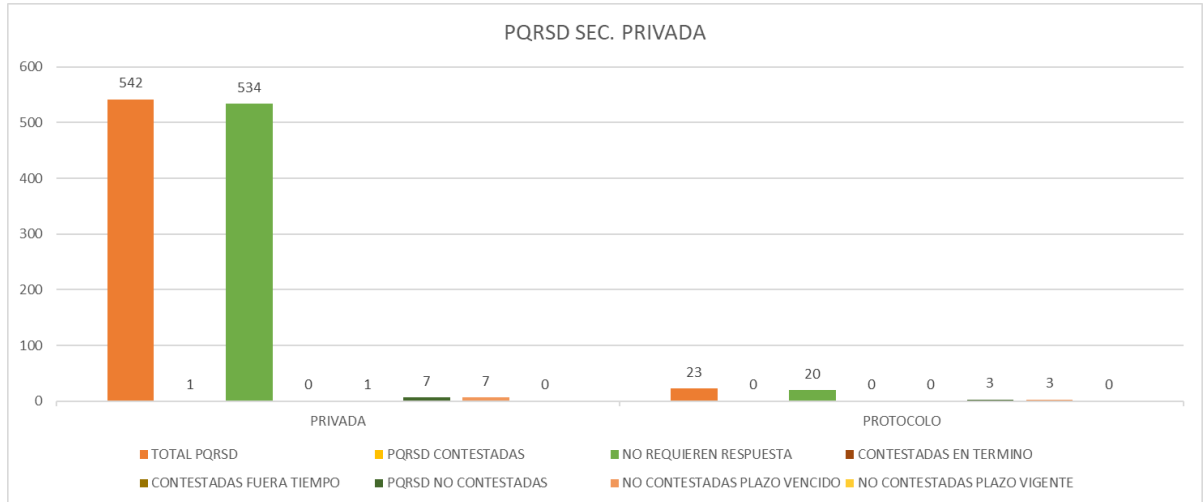
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
OGDRD	417	7	400	4	3	10	10	0



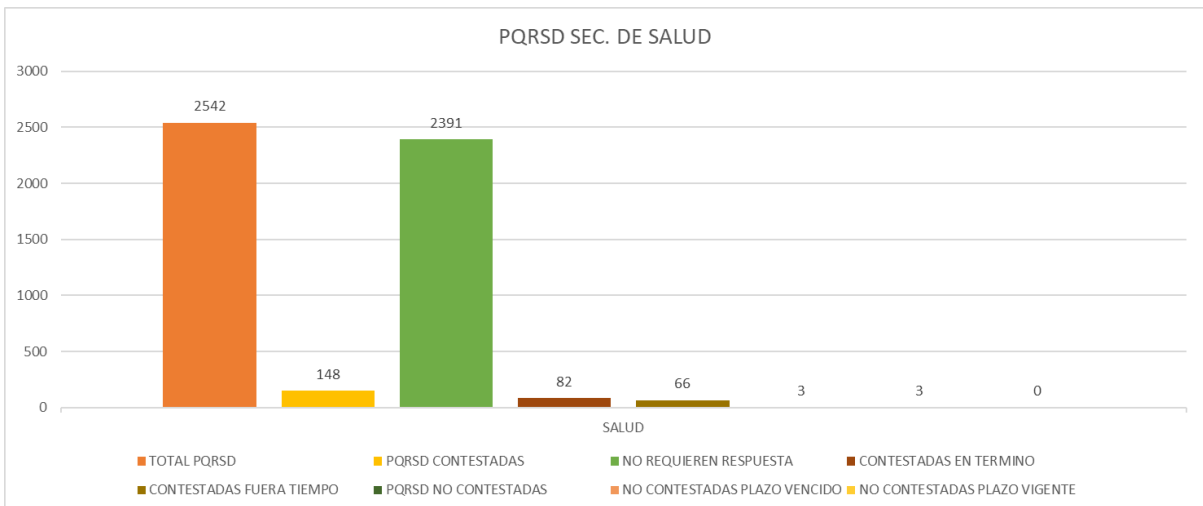
DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRS NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
PLANEACION	181	11	163	7	4	7	7	0



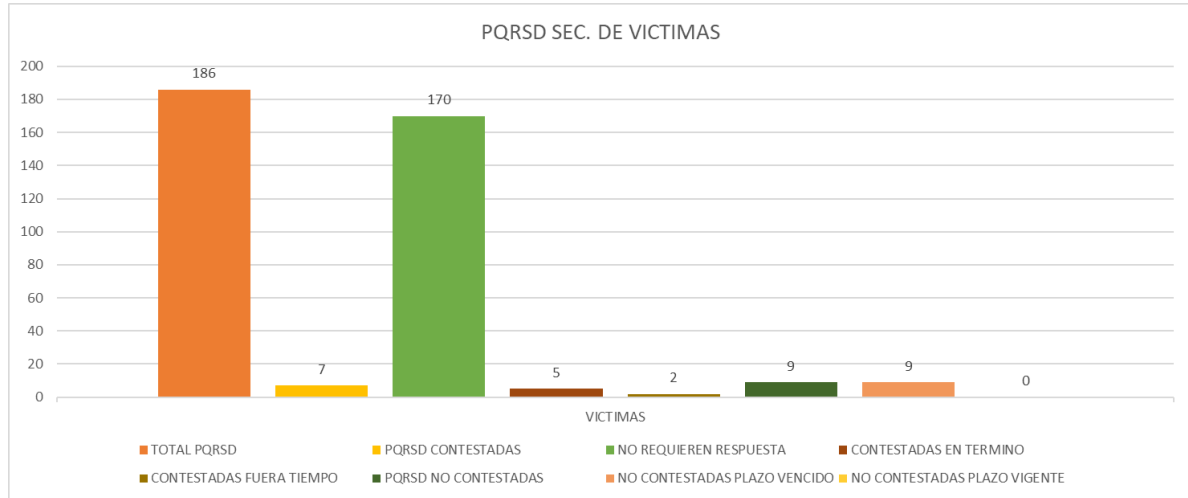
DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRS NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
PRENSA	1	0	1	0	0	0	0	0



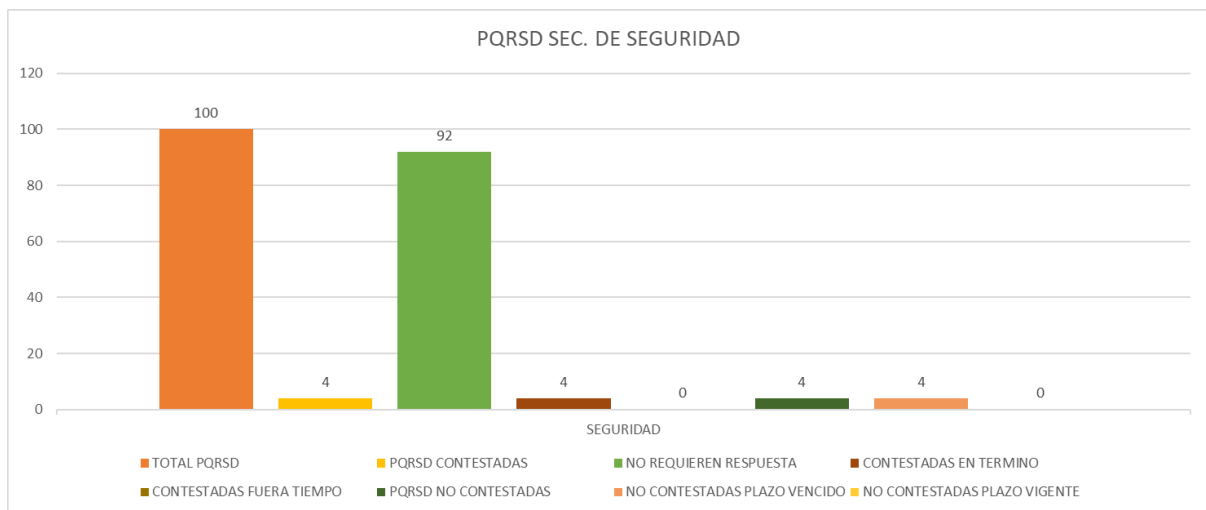
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
PRIVADA	542	1	534	0	1	7	7	0
PROTOCOLO	23	0	20	0	0	3	3	0



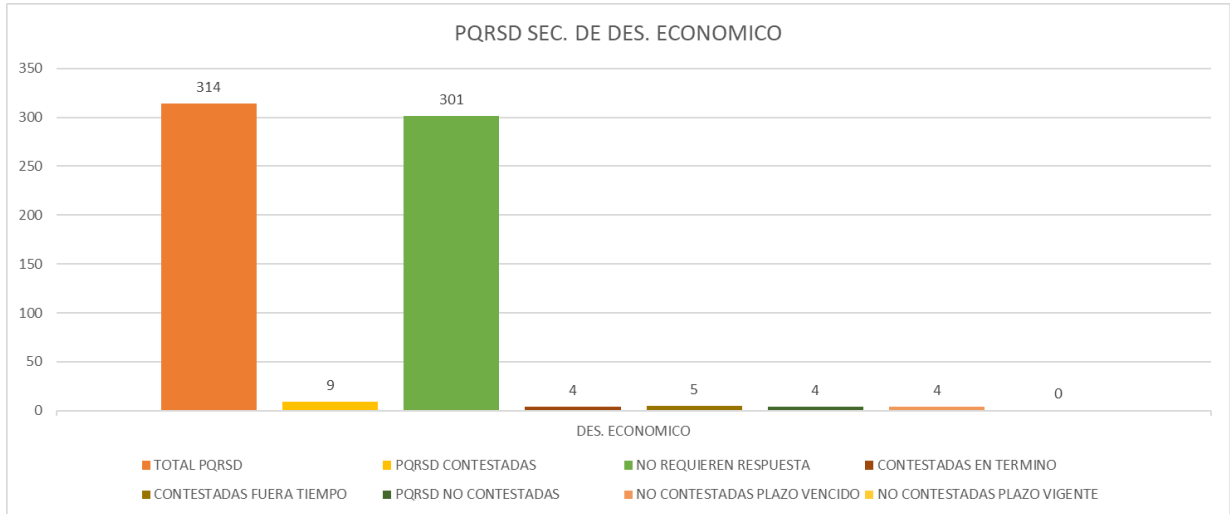
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
SALUD	2542	148	2391	82	66	3	3	0



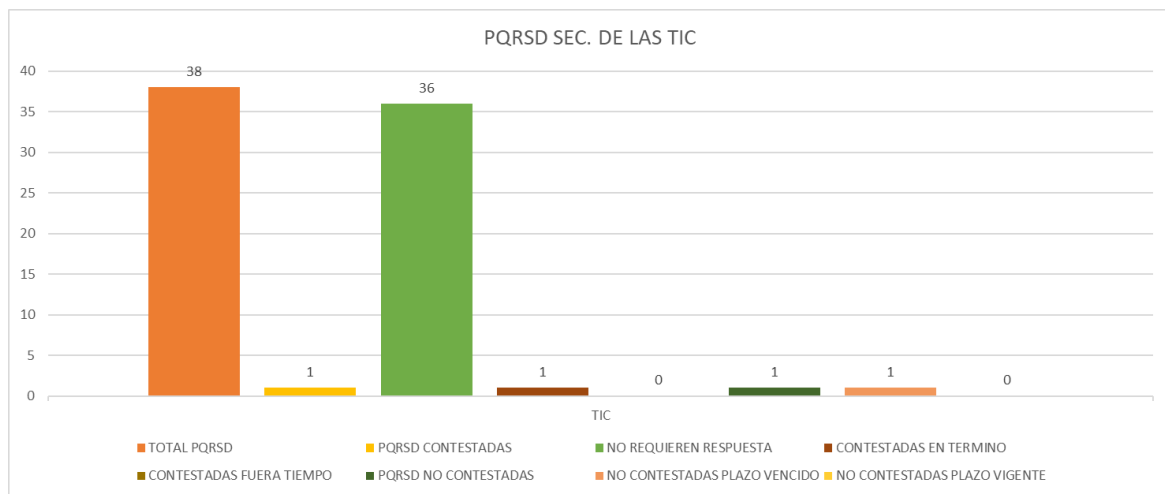
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
VICTIMAS	186	7	170	5	2	9	9	0



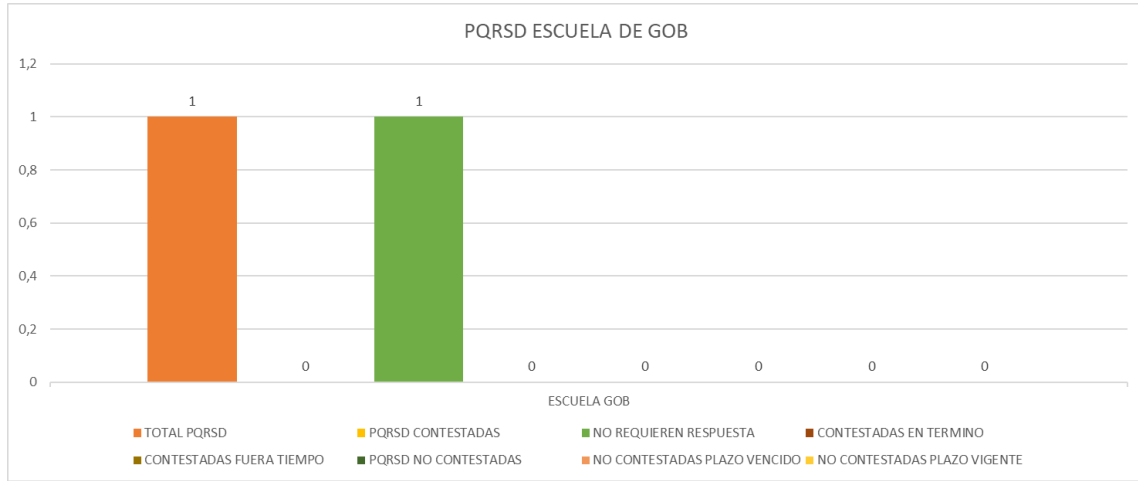
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
SEGURIDAD	100	4	92	4	0	4	4	0



DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
DES. ECONOMICO	314	9	301	4	5	4	4	0



DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
TIC	38	1	36	1	0	1	1	0



DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
ESCUELA GOB	1	0	1	0	0	0	0	0

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRS NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	
AGRICULTURA	158	6	146	3	3	6	6	0	
ATN CIUDADANO	315	26	281	17	9	8	8	0	
COBRO COACTIVO	8067	1609	6394	572	1037	64	64	0	
EDUCACION	10684	565	9832	164	401	287	287	0	
EMPOBOL	10	0	6	0	0	4	4	0	
FUNCION PUBLICA	801	36	739	22	14	26	26	0	
GENERAL	124	4	116	2	2	4	4	0	
GOBERNADOR	54	1	44	1	0	9	9	0	
HABITAT	111	3	103	3	0	5	5	0	
HACIENDA	353	30	312	12	18	11	11	0	
HACIENDA - FTP	1597	107	1450	47	60	40	40	0	
ICULTUR	72	2	69	2	0	1	1	0	
INFRAESTRUCTURA	311	18	275	9	9	18	18	0	
INGRESOS	2545	181	2252	89	92	112	112	0	
INTERIOR	431	14	408	9	5	9	9	0	
JURIDICA	971	13	935	8	5	23	23	0	
LOGISTICA	74	4	65	2	2	5	5	0	
MINAS Y ENERGIA	61	0	59	0	0	2	2	0	
MOVILIDAD	2353	484	1513	114	370	356	356	0	
MUJER	187	8	174	3	5	5	5	0	
OCI	248	1	246	0	1	1	1	0	
OGDRD	417	7	400	4	3	10	10	0	
PASAPORTE	2	0	2	0	0	0	0	0	
PLANEACION	181	11	163	7	4	7	7	0	
PRIVADA	542	1	534	0	1	7	7	0	
SALUD	2542	148	2391	82	66	3	3	0	
TESORERIA	448	5	424	2	3	19	19	0	
TIC	38	1	36	1	0	1	1	0	
PROTOCOLO	23	0	20	0	0	3	3	0	
IGUALDAD	294	10	280	8	2	4	4	0	
OCD INSTRUCCIÓN	2	0	2	0	0	0	0	0	
OCD JUZGAMIENTO	2	0	2	0	0	0	0	0	
PRENSA	1	0	1	0	0	0	0	0	
IDERBOL	87	3	78	2	1	6	6	0	
DES. ECONOMICO	314	9	301	4	5	4	4	0	
SEGURIDAD	100	4	92	4	0	4	4	0	
ESCUELA GOB	1	0	1	0	0	0	0	0	
VICTIMAS	186	7	170	5	2	9	9	0	
OCIDI	59	0	53	0	0	6	6	0	
TOTAL	34766	3318	30369	1198	2120	1079	1079	0	

Fuente: Informe de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

De la información reportada en el formato de relación de correspondencia, se evidencia un total de 34.766 PQRS recibidas en esta entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

Clasificadas así:

- ❖ 87,35% (30.369) - Peticiones que no requirieron respuesta
- ❖ 9.54% fueron respondidas
- ❖ 3,10% sin respuestas, se evidencia en el aplicativo SIGOB.



5.2. Solicitudes trasladadas a entidades externas

De conformidad con la información recibida de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión documental, durante el segundo semestre de 2025 se efectuaron 279 traslados de PQRSD a otras entidades, de los cuales 249 correspondieron al tercer trimestre y 30 al cuarto trimestre, distribuidos de la siguiente forma:

Entidad	III Trimestre 2025	IV Trimestre 2025	Total 2025
Alcaldía de Cartagena	50	5	55
Alcaldía de Mompox	2	0	2
DATT Cartagena	94	8	102
EPM	20	0	20
SENA	0	2	2
Tránsito Arjona	15	3	18
Tránsito Turbaco	28	2	30
Tránsito de Clemencia	0	3	3
Tránsito del Carmen de Bolívar	40	7	47

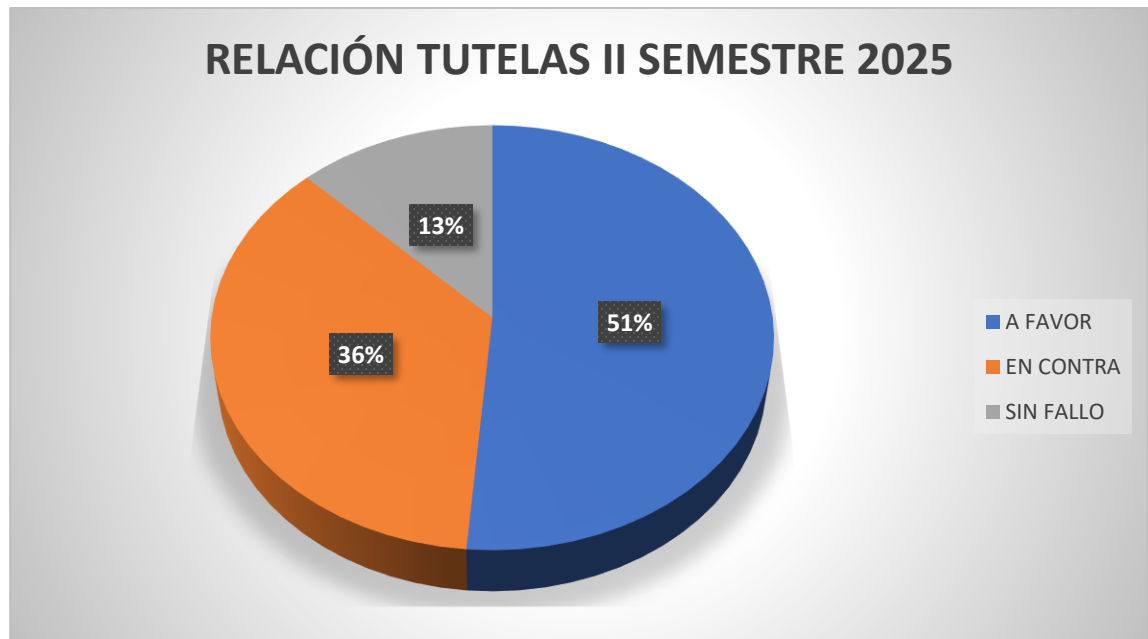
Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se evidenció la necesidad de trasladar un número significativo de solicitudes recibidas a diferentes entidades competentes, en aplicación del principio de competencia establecido en la normativa que regula la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD. Sin embargo, es de anotar que en el cuarto trimestre se refleja una disminución considerable en el volumen de solicitudes trasladadas al cierre de la vigencia.

La mayor concentración de traslados se presentó hacia el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT Cartagena, con 102 solicitudes, seguido por la Alcaldía de Cartagena (55) y el Tránsito del Carmen de Bolívar (47), lo que evidencia que gran parte de las solicitudes ciudadanas están relacionadas con temas de movilidad y trámites administrativos del orden distrital y municipal. Asimismo, se registraron traslados hacia otras entidades como Tránsito Turbaco, Tránsito Arjona, EPM, Tránsito de Clemencia, Alcaldía de Mompox y el SENA, lo cual demuestra la articulación interinstitucional requerida para garantizar una adecuada gestión de las solicitudes ciudadanas cuando estas no corresponden a la competencia directa de la Gobernación de Bolívar. En términos generales, la gestión de los traslados permitió orientar oportunamente las solicitudes hacia las entidades responsables, contribuyendo al cumplimiento de los principios de eficiencia, oportunidad y adecuada atención al ciudadano en el marco del sistema de PQRSD.



5.3. Relación de tutelas segundo semestre 2025

De conformidad con la información suministrada por la Dirección de Defensa Judicial - Secretaría Jurídica, a continuación, se relaciona el número de tutelas recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, discriminando el estado del trámite las mismas y la dependencia encargada de su atención.



ESTADO DE TUTELA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A FAVOR	963	51,33%
EN CONTRA	679	36,19%
SIN FALLO	234	12,473%
TOTAL	1876	100%



DETALLE DE TUTELAS POR DEPENDENCIAS

No.	DEPENDENCIA	TOTAL TUTELA S	PETI CIÓN N	SALUD Y VIDA	MÍNIMO VITAL, SEGURID AD SOCIAL, PENSIÓN, TRABAJO	DEBIDO PROCESO	OTR OS	MAS DE UN DERECH O
01	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	567	410	49	37	63	11	3
02	SECRETARIA DE SALUD	347	84	248	11	7	5	8
03	SECRETARIA DE MOVILIDAD	422	362	7	9	51	10	17
04	SECRETARIA DE HACIENDA	307	262	6	9	28	6	4
05	SECRETARIA GENERAL	160	132	7	7	11	4	1
06	SECRETARIA DEL INTERIOR	4	3	0	0	0	0	1
07	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	15	10	0	0	4	1	0
08	OFICINA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	5	2	1	1	0	1	0
09	SECRETARIA JURÍDICA	14	7	1	0	5	0	1
10	SECRETARIA DE MINAS Y ENERGÍA	0	0	0	0	0	0	0
11	SECRETARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	1	1	0	0	0	0	0
12	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	5	3	1	0	1	0	0
13	SECRETARIA DE VICTIMAS	5	3	1	0	0	1	0
14	SECRETARIA DE IGUALDAD	1	0	0	0	1	0	0
15	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	2	2	0	0	0	0	0
16	SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	2	1	0	1	1	2



17	SECRETARIA DE AGRICULTURA	0	0	0	0	0	0	0
18	SECRETARIA DE LAS TICS	0	0	0	0	0	0	0
19	SECRETARIA PRIVADA	1	1	0	0	0	0	0
20	NO COMPETENCIA GOB	17	10	3	1	2	2	1
	TOTAL	1876	1296	325	75	175	42	38

Fuente: Informe de la Dirección de Defensa Judicial

Del total de tutelas interpuestas contra la Gobernación (1.876), el 0,74% (14) culminaron en incidente de desacato, mientras que el 59% (1.296) fueron promovidas por presunta vulneración del derecho de petición.

Al analizar la tendencia de las tutelas relacionadas con la presunta violación del derecho de petición, se observa el siguiente comportamiento:

- **2025 (primer semestre):** 1.525 tutelas interpuestas, de las cuales 771 corresponden a presunta vulneración del derecho de petición, lo que equivale al 50,55%.
- **2024:** 2.561 tutelas interpuestas, 1.167 por presunta vulneración del derecho de petición, equivalente al 45,56%.
- **2023:** 1.788 tutelas interpuestas, 1.273 por presunta vulneración del derecho de petición, equivalente al 71,20%.
- **2022:** 1.748 tutelas interpuestas, 928 por presunta vulneración del derecho de petición, equivalente al 53,09%.
- **2021:** 1.684 tutelas interpuestas, 1.022 por presunta vulneración del derecho de petición, equivalente al 60,69%.
- **2020:** 999 tutelas interpuestas, 577 por presunta vulneración del derecho de petición, correspondiente al 57,76%.

Para la vigencia 2025 se evidencia un incremento en el número total de tutelas recibidas en comparación con varios años anteriores, así como un aumento en las acciones relacionadas con la presunta vulneración del derecho de petición, lo que refleja la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y respuesta oportuna a las solicitudes ciudadanas.



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a. CONCLUSIONES

- ❖ Del análisis efectuado se concluye que, durante la vigencia 2025, se presenta un aumento significativo tanto en el número total de tutelas interpuestas contra la entidad como en aquellas relacionadas con la presunta vulneración del derecho de petición. Esta situación evidencia, de manera indirecta, un incremento en las peticiones que no están siendo atendidas dentro de los términos legales o que no reciben respuesta de fondo y oportuna.
- ❖ El comportamiento descrito pone de manifiesto debilidades en los procesos de gestión, seguimiento y control de las solicitudes ciudadanas, lo que incrementa el riesgo jurídico y disciplinario para la entidad. En consecuencia, se hace necesario adoptar medidas correctivas y preventivas orientadas a fortalecer los mecanismos internos de trámite, control de términos y calidad en las respuestas, con el fin de garantizar la protección efectiva del derecho de petición y disminuir la interposición de acciones de tutela por esta causa.
- ❖ En relación con el sistema SIGOB de la Gobernación, se pudo evidenciar que en el trámite de la correspondencia no se está dando aplicación integral a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, toda vez que la plataforma no contempla un ítem o parámetro que permita identificar y controlar los términos legales para resolver las peticiones, según su naturaleza, objeto o pretensiones.

b. RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda remitir mensualmente a la Oficina de Control Interno el informe generado por el sistema de PQRSDF, consolidado por todas las secretarías, direcciones, oficinas y demás dependencias que conforman la Gobernación de Bolívar, con el fin de fortalecer el seguimiento y control de los términos de respuesta.
- ❖ Se recomienda que la Dirección de Atención al Ciudadano imparta instrucciones reiterativas y periódicas dirigidas a todas las dependencias, en las que se recuerde la obligatoriedad de responder las peticiones de manera: (i) oportuna, dentro de los términos legales según la naturaleza del asunto; (ii) completa y de fondo, atendiendo cada uno de los interrogantes o pretensiones formuladas; y (iii) clara y congruente, evitando ambigüedades. Lo anterior, garantizando las cuatro características de una respuesta adecuada: pertinencia, lenguaje claro, oportunidad y completitud.
- ❖ Se recomienda que los funcionarios de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental realicen un seguimiento personalizado a los servidores



responsables del trámite de las PQRSDf en cada dependencia, con el propósito de verificar el cumplimiento de los términos y la calidad de las respuestas emitidas.

- ❖ Se sugiere actualizar la matriz de riesgos de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, especialmente en lo relacionado con la gestión y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el fin de identificar oportunamente posibles fallas y establecer controles más efectivos.

Proyectó: Kelly Villalobos, Juan Felipe Chico y Valentina Salgado – Contratistas Oficina de Control Interno
Revisó: Ana Delma Eljaiek – Profesional Especializada Oficina de Control Interno