

INFORME DE VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRSD-



Primer semestre vigencia 2026



Informe de Verificación del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones –PQRSDF- Gobernación de Bolívar - primer semestre de la vigencia 2026

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 primer semestre de la vigencia 2026, 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? / ¿Qué jue toke bo ta pini pa se no?

*Tipo de Solicitud / Solicitud / Tipo ri solisitudo

*Medio Respuesta / Resp ri kien ta solisitudo

*Selección

Datos del Ciudadano / Citizen Information

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

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

*Tipo de documento / Tipo ri identificación

*Tipo de dirección / Pundi bo ta bitindo

Dirección / Dirección bitindo

Teléfono / Teléfono

Correo / Correo

Descripción de su solicitud / Reklam toke bo ta pini

Asunto / Asunto

Resumen / Un resumen / Un resumen

Archivo Anexo / Pape (PDF)

Código del Documento Anexo

Seguridad

Captcha

Al hacer clic en el botón enviar, usted acepta la revisión de la PQRD a la entidad Gobernación de Bolívar. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRD podrá verificar el estado de la respuesta. En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link: <http://www.procuraduria.gov.co/participa/solicitud-informacion-identificacion-reservada.page>

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

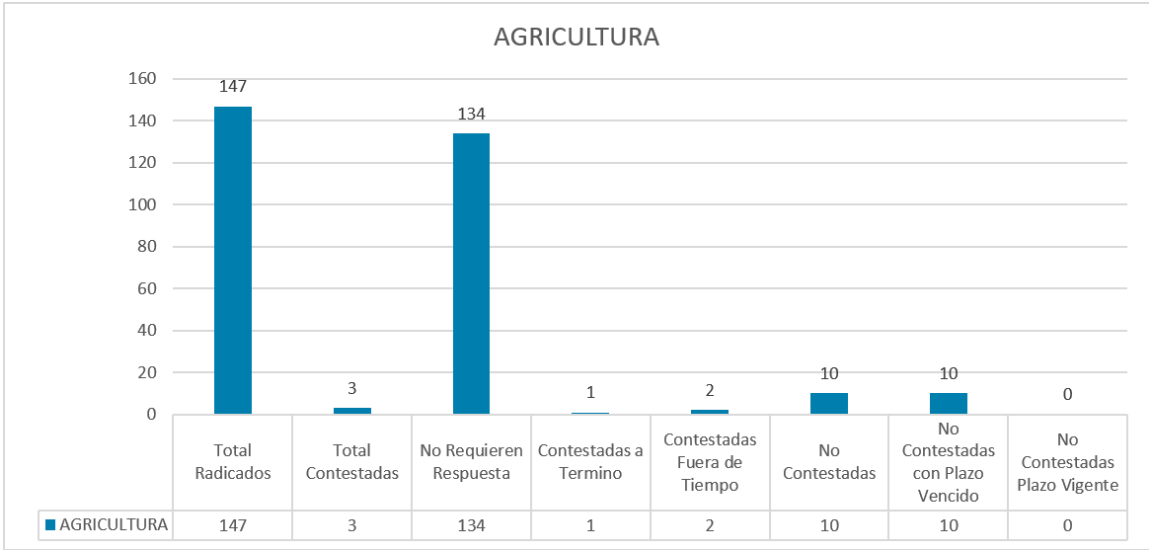
Fuente: Informe de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental



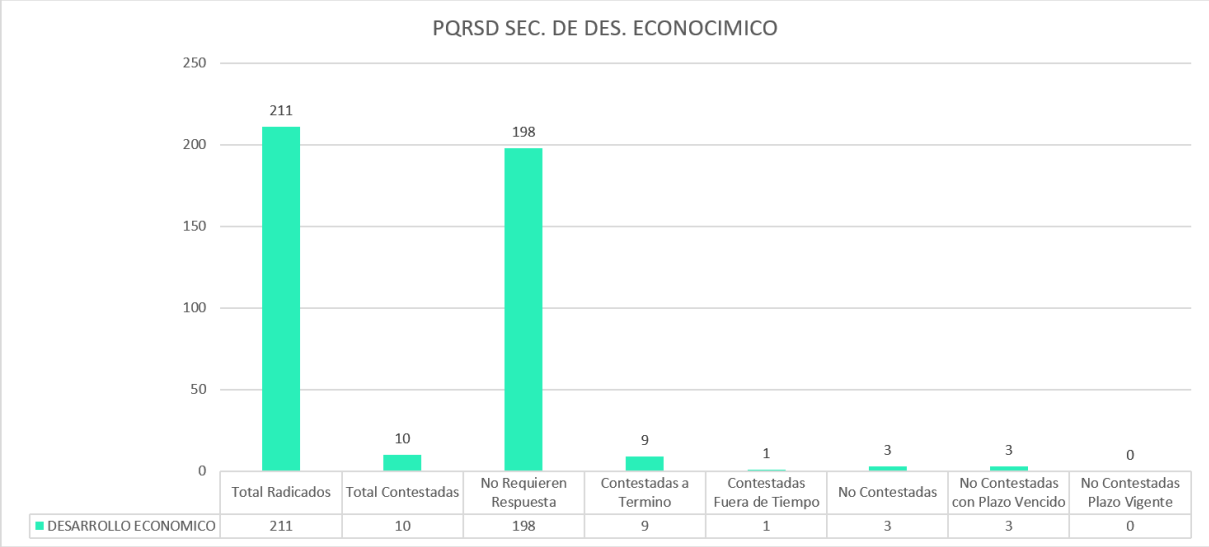
5.1. Atención de PQRSDf por dependencias del 1 de enero al 30 de junio de 2026

PQRSD RECIBIDAS	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	1.423
CON RESPUESTAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	1.807
TOTAL, PQRS CONTESTADAS	3.230
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	361
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	1.241
TOTAL, PQRS NO CONTESTADAS	1.602
NO REQUIEREN RESPUESTAS	28.516
TOTAL, PQRS	33.348

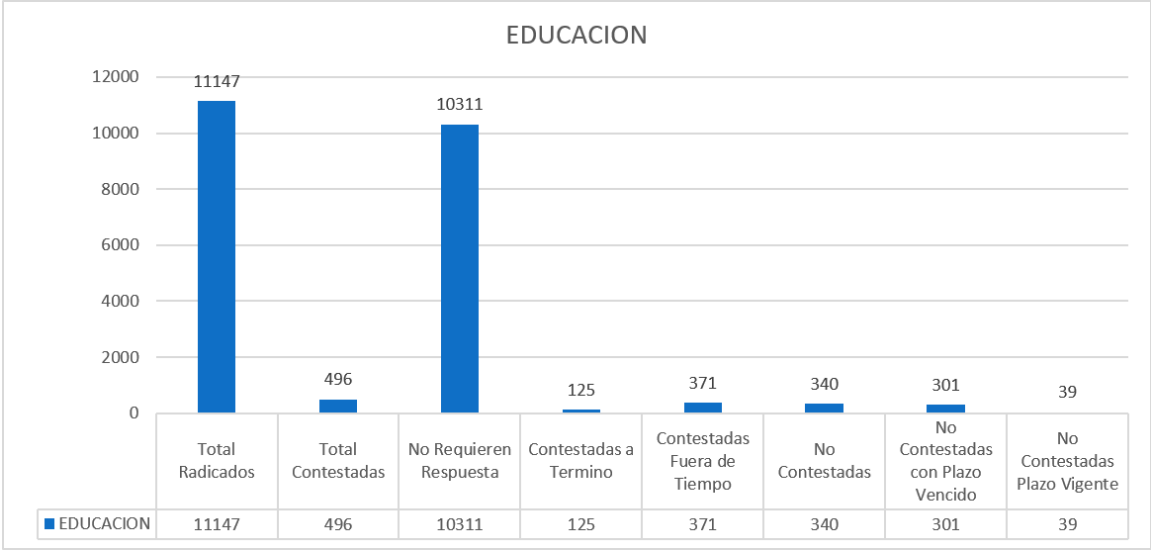
A continuación, se relación las PQRSDf atendidas por dependencias para el primer semestre de la vigencia 2026:



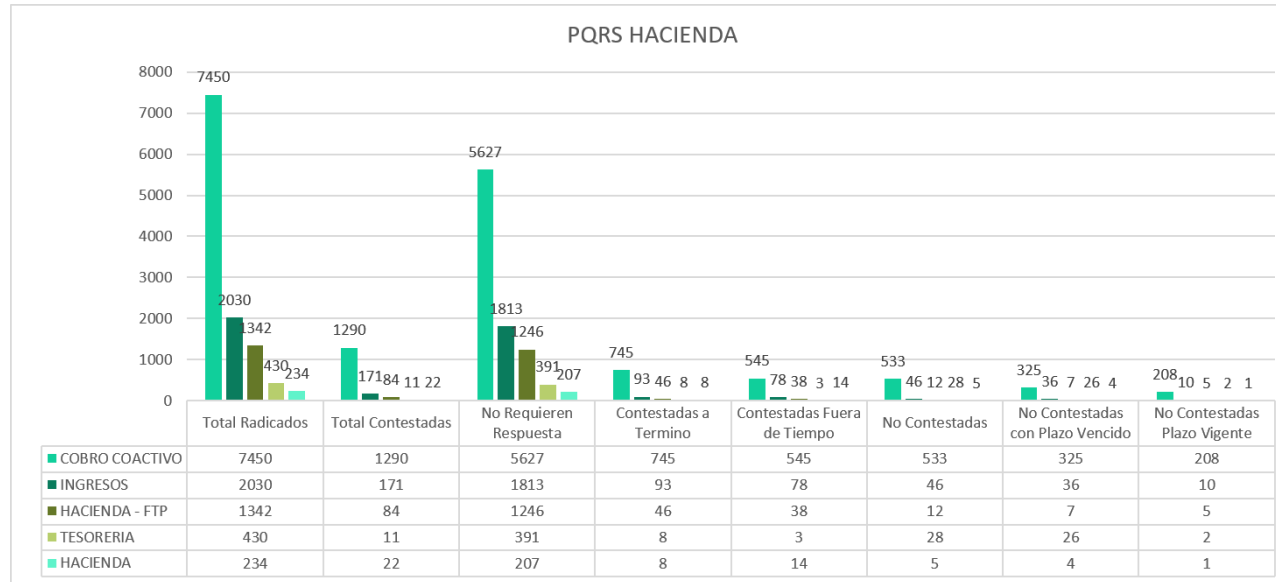
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
AGRICULTURA	147	3	134	1	2	10	10	0



Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
DESARROLLO ECONOMICO	211	10	198	9	1	3	3	0



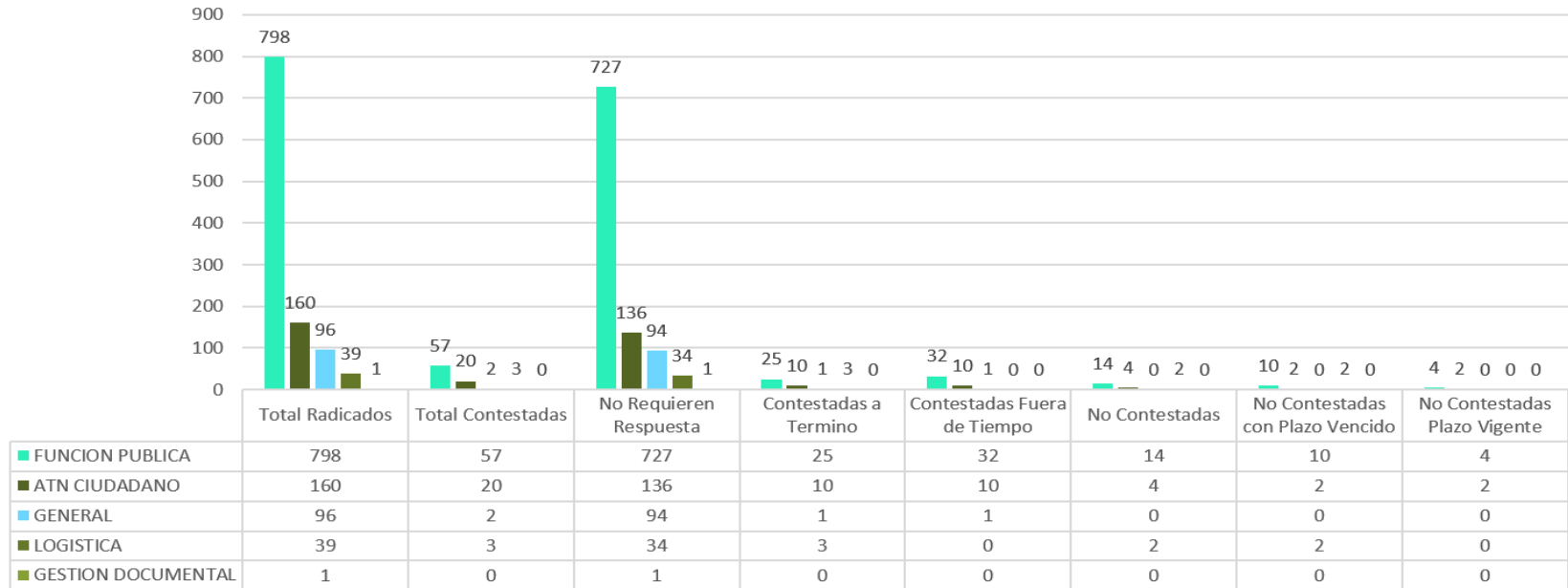
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
EDUCACION	11147	496	10311	125	371	340	301	39



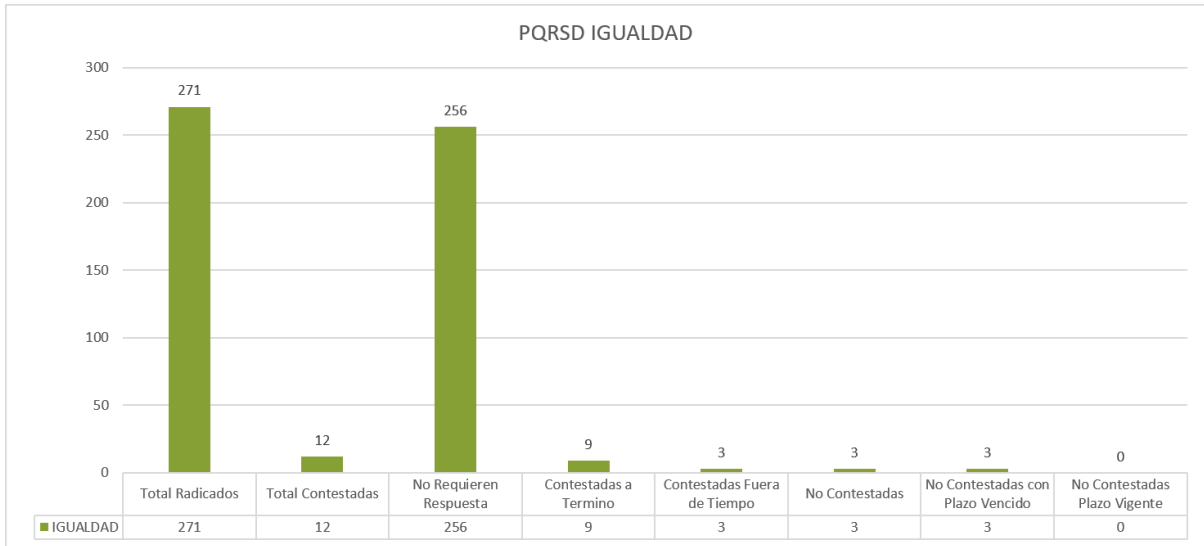
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Terminó	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
COBRO COACTIVO	7450	1290	5627	745	545	533	325	208
INGRESOS	2030	171	1813	93	78	46	36	10
HACIENDA - FTP	1342	84	1246	46	38	12	7	5
TESORERIA	430	11	391	8	3	28	26	2
HACIENDA	234	22	207	8	14	5	4	1



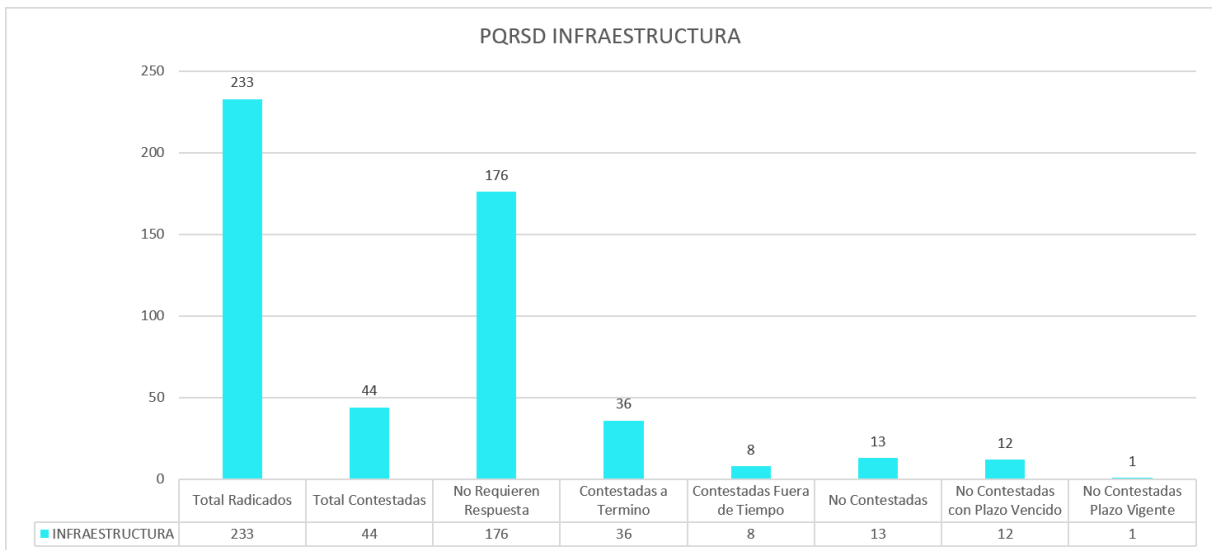
PQRS GENERAL



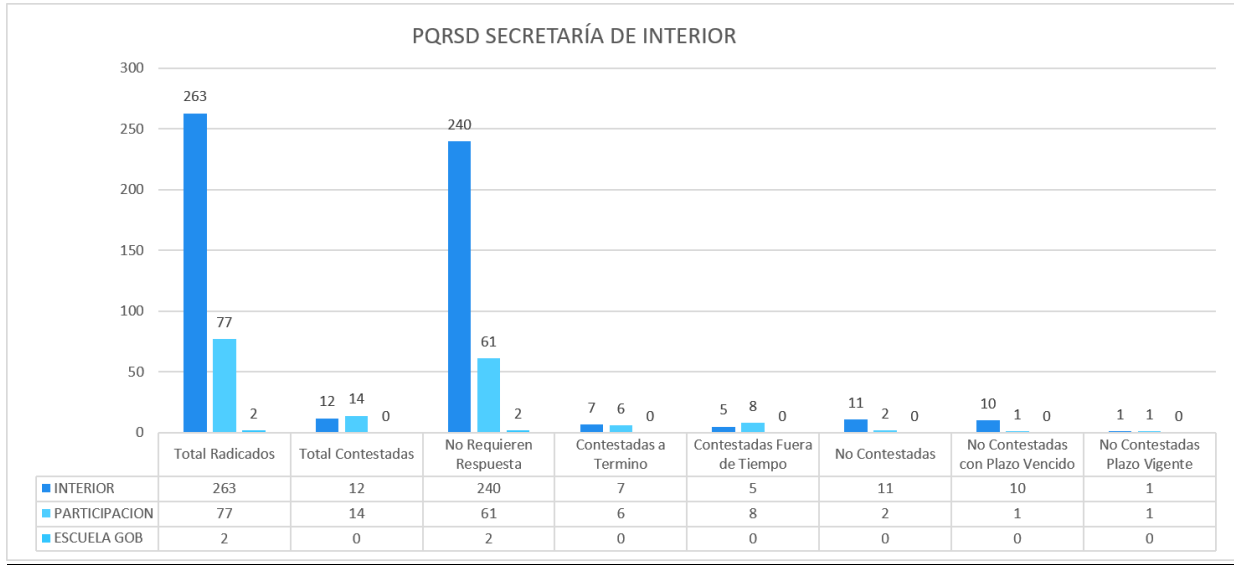
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
FUNCION PUBLICA	798	57	727	25	32	14	10	4
ATN CIUDADANO	160	20	136	10	10	4	2	2
GENERAL	96	2	94	1	1	0	0	0
LOGISTICA	39	3	34	3	0	2	2	0
GESTION DOCUMENTAL	1	0	1	0	0	0	0	0



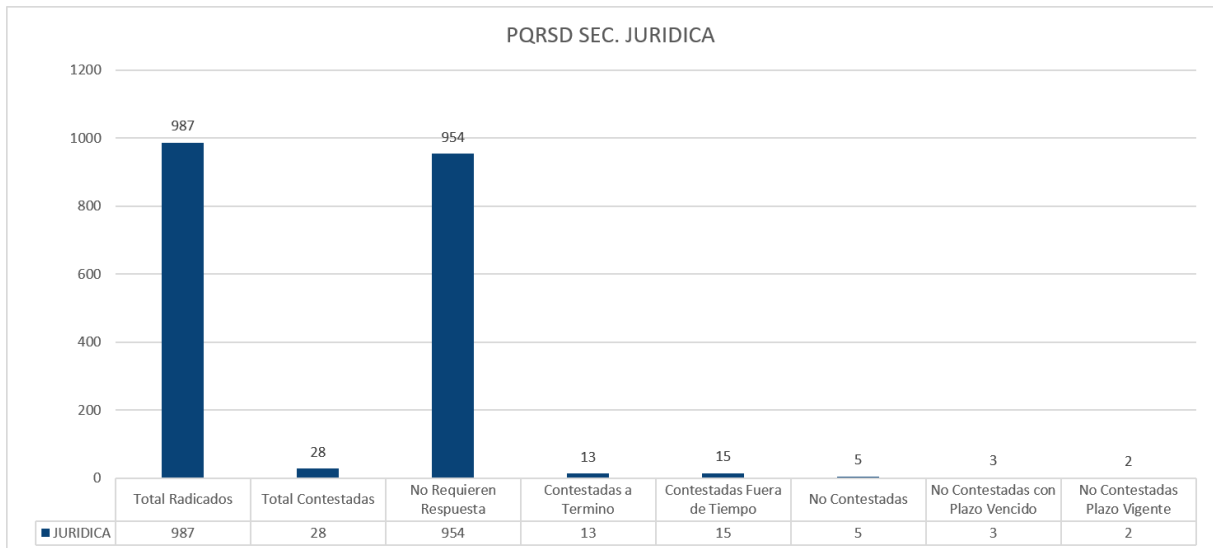
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
IGUALDAD	271	12	256	9	3	3	3	0



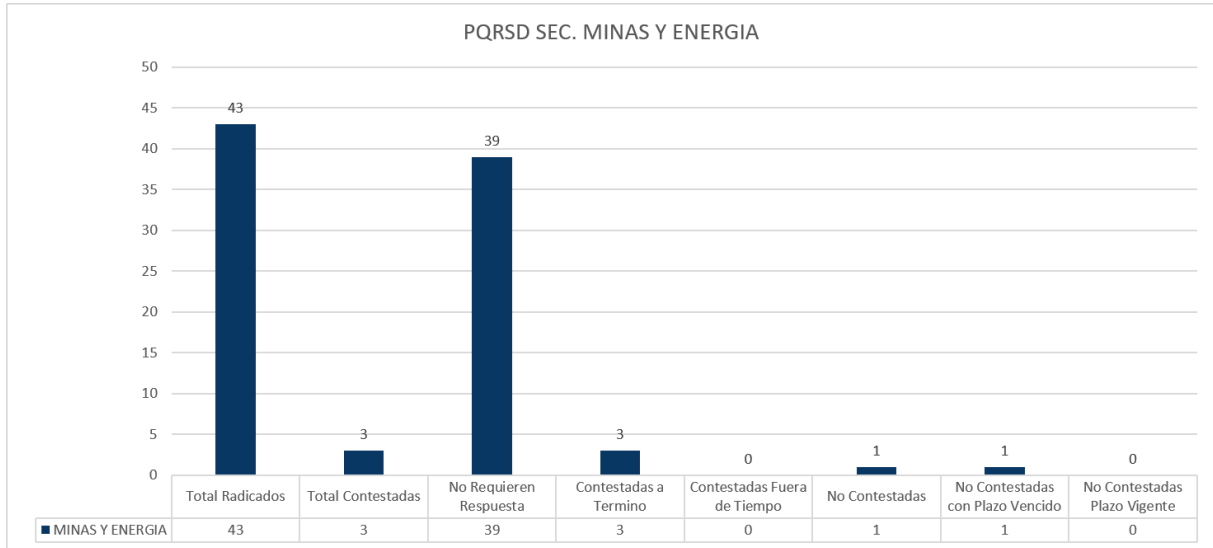
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
INFRAESTRUCTURA	233	44	176	36	8	13	12	1



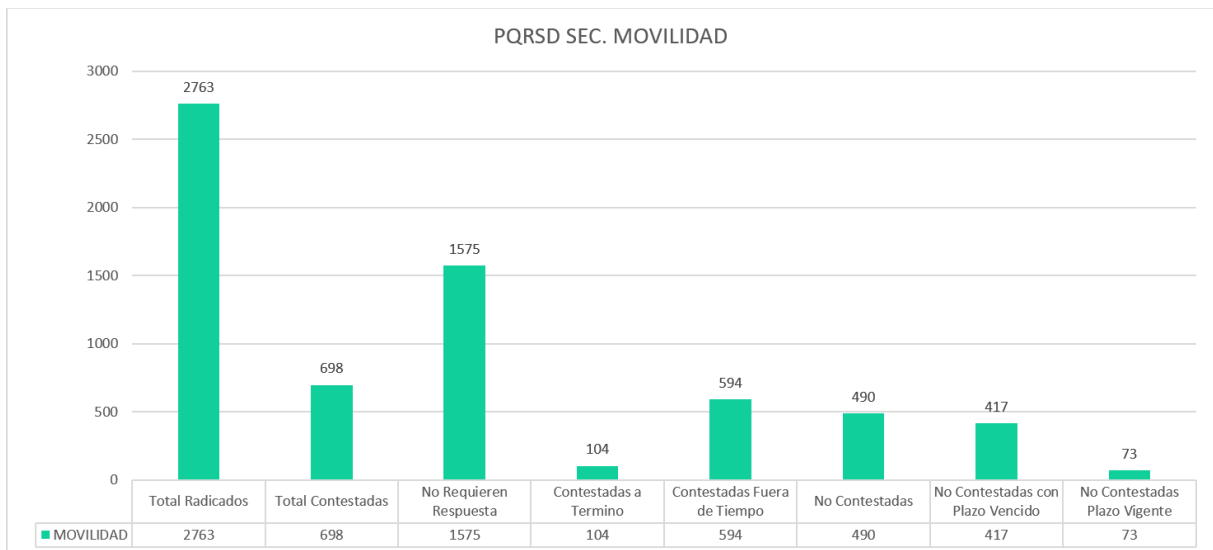
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
INTERIOR	263	12	240	7	5	11	10	1
PARTICIPACION	77	14	61	6	8	2	1	1
ESCUELA GOB	2	0	2	0	0	0	0	0



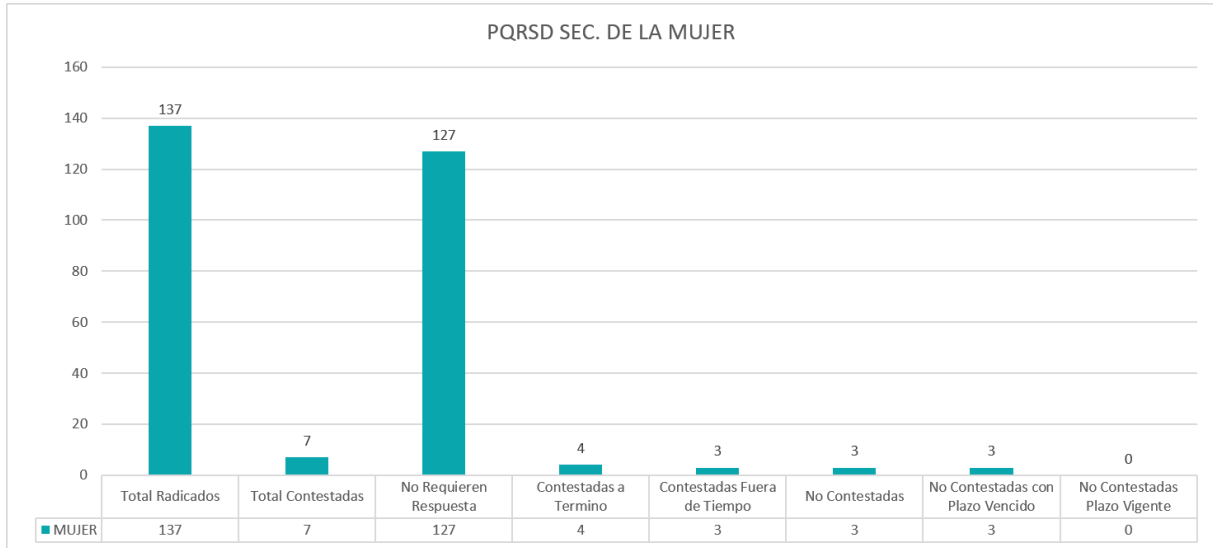
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
JURIDICA	987	28	954	13	15	5	3	2



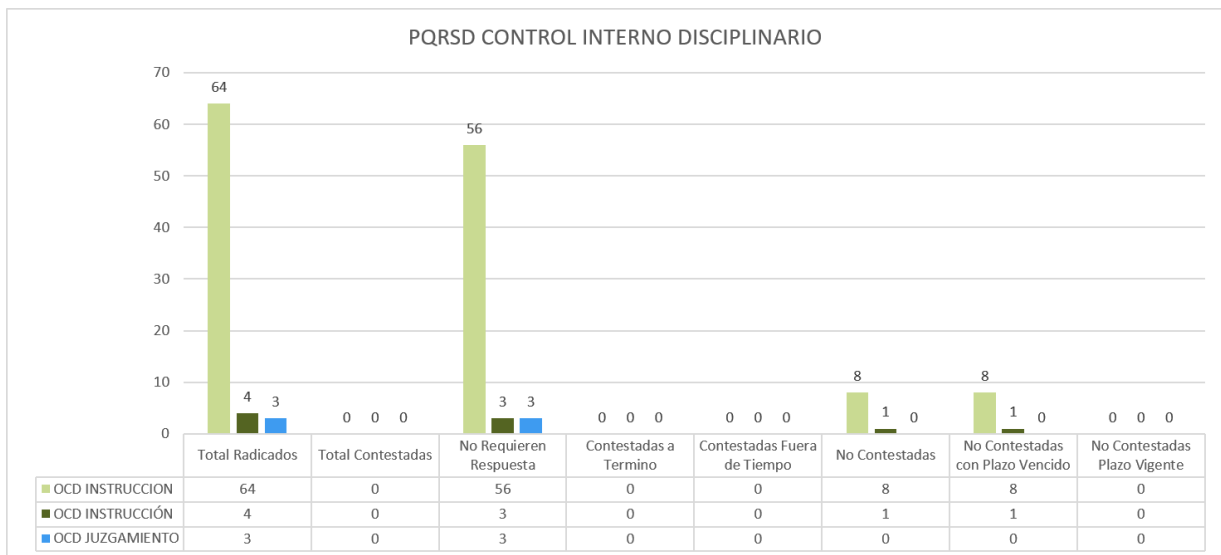
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
MINAS Y ENERGIA	43	3	39	3	0	1	1	0



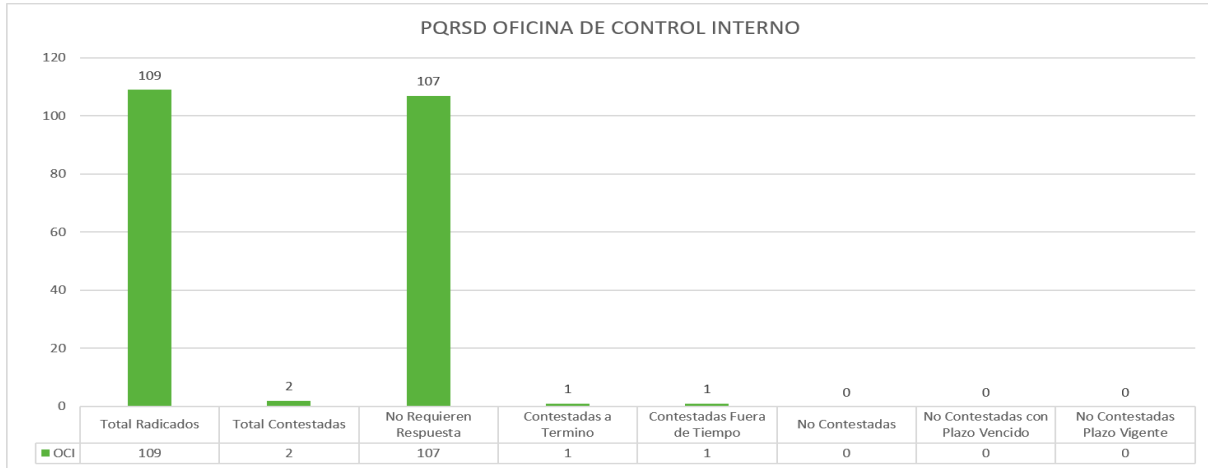
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
MOVILIDAD	2763	698	1575	104	594	490	417	73



Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
MUJER	137	7	127	4	3	3	3	0

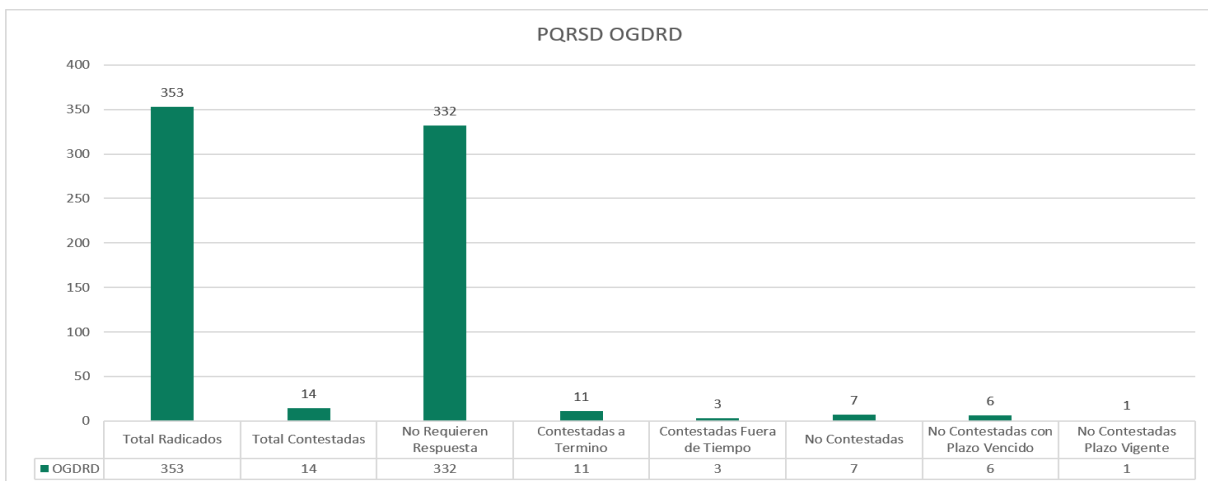


Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
OCD INSTRUCCION	64	0	56	0	0	8	8	0
OCD INSTRUCCIÓN	4	0	3	0	0	1	1	0
OCD JUZGAMIENTO	3	0	3	0	0	0	0	0

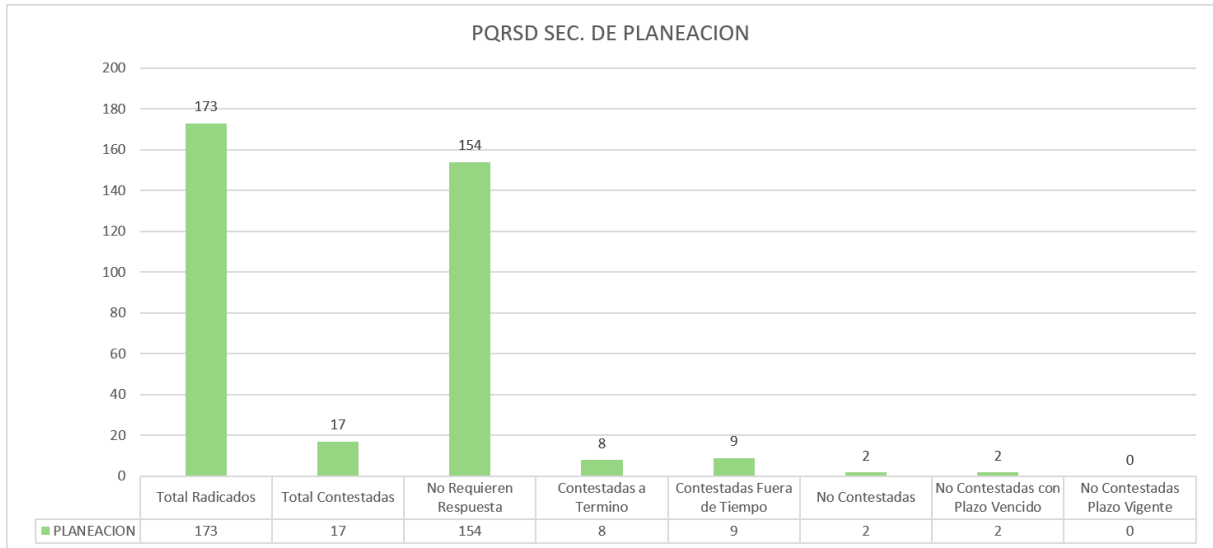


Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
OCI	109	2	107	1	1	0	0	0

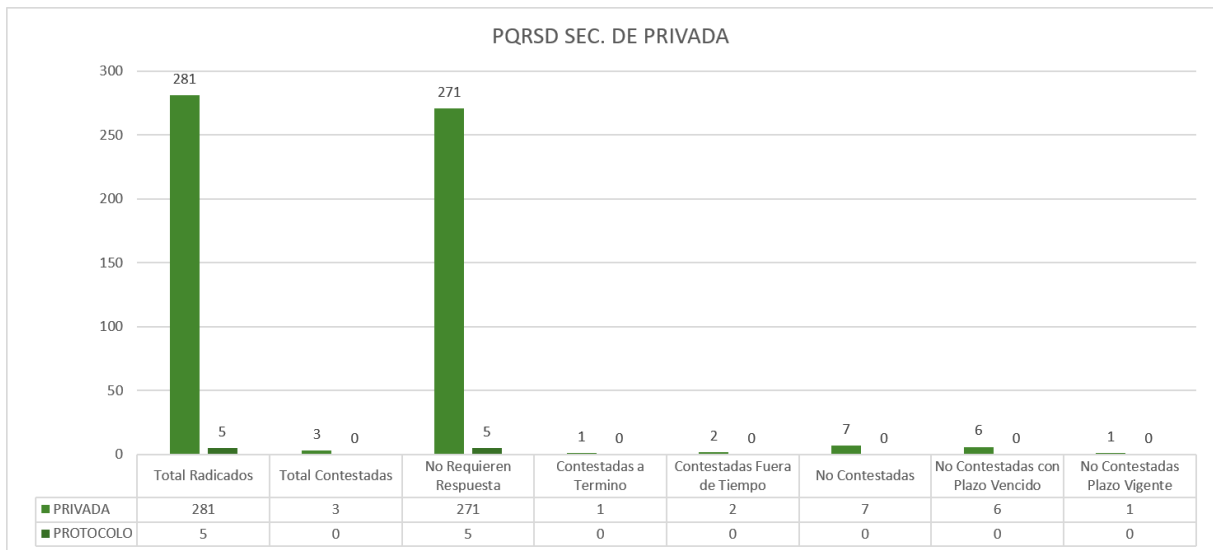
La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las funciones de enlace con los entes de control, recibe la correspondencia remitida por estos mismo - Procuraduría General, Contraloría y, en eventuales casos recibe de la Fiscalía General de la Nación; las cuales remite oportunamente a la dependencia que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



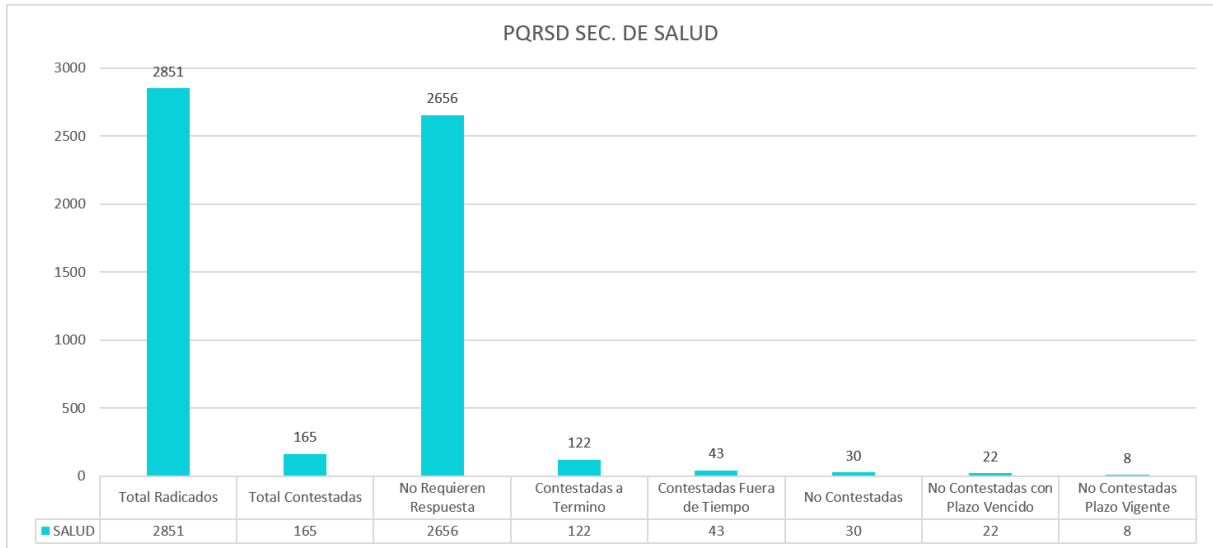
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
OGDRD	353	14	332	11	3	7	6	1



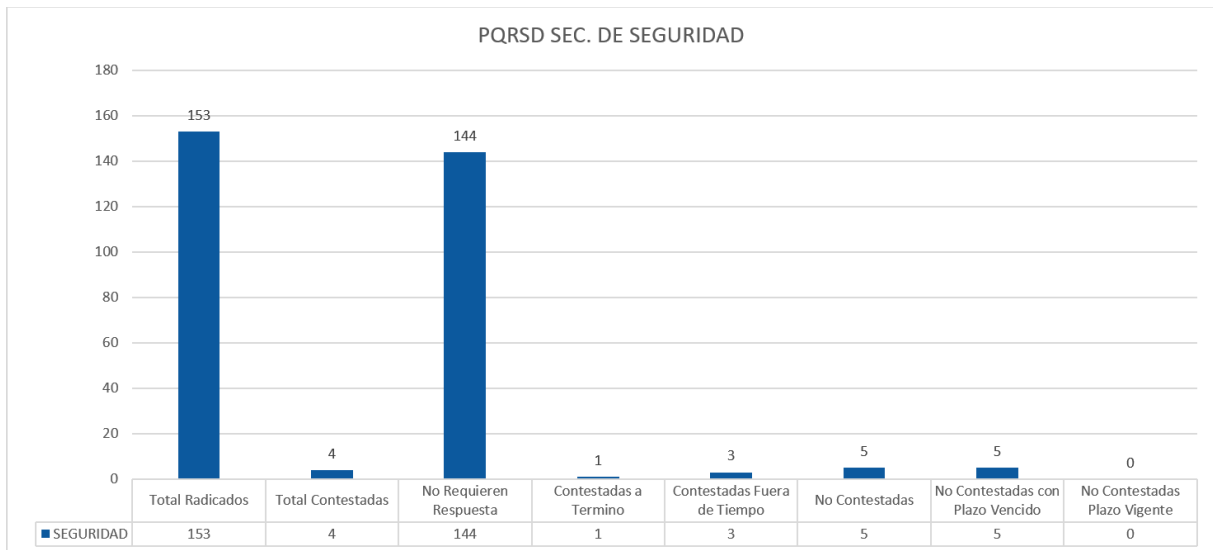
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Terminio	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
PLANEACION	173	17	154	8	9	2	2	0



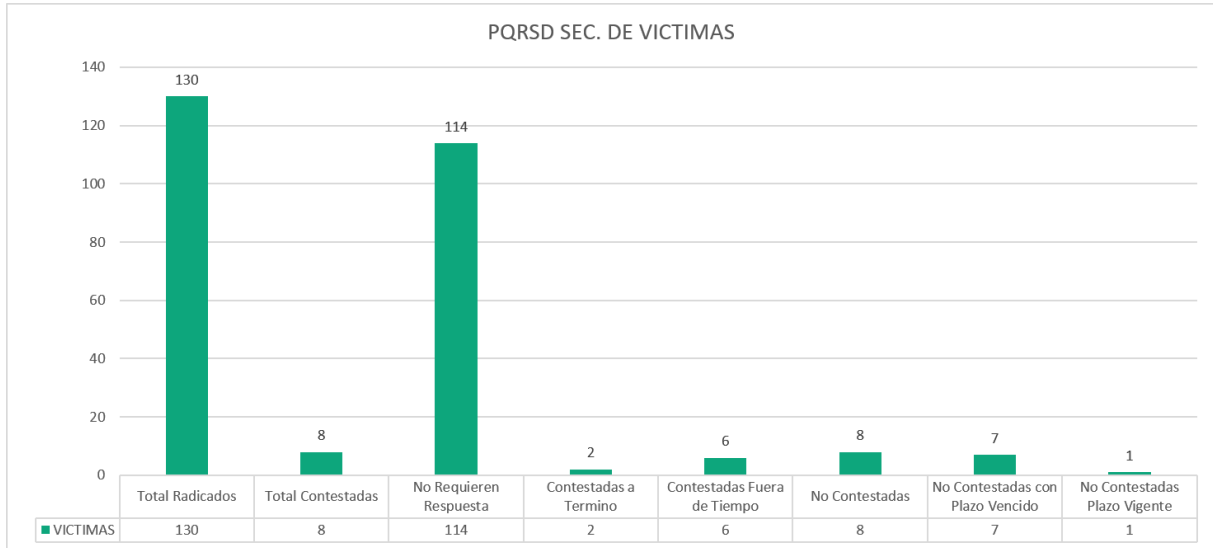
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Terminio	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
PRIVADA	281	3	271	1	2	7	6	1
PROTOCOLO	5	0	5	0	0	0	0	0



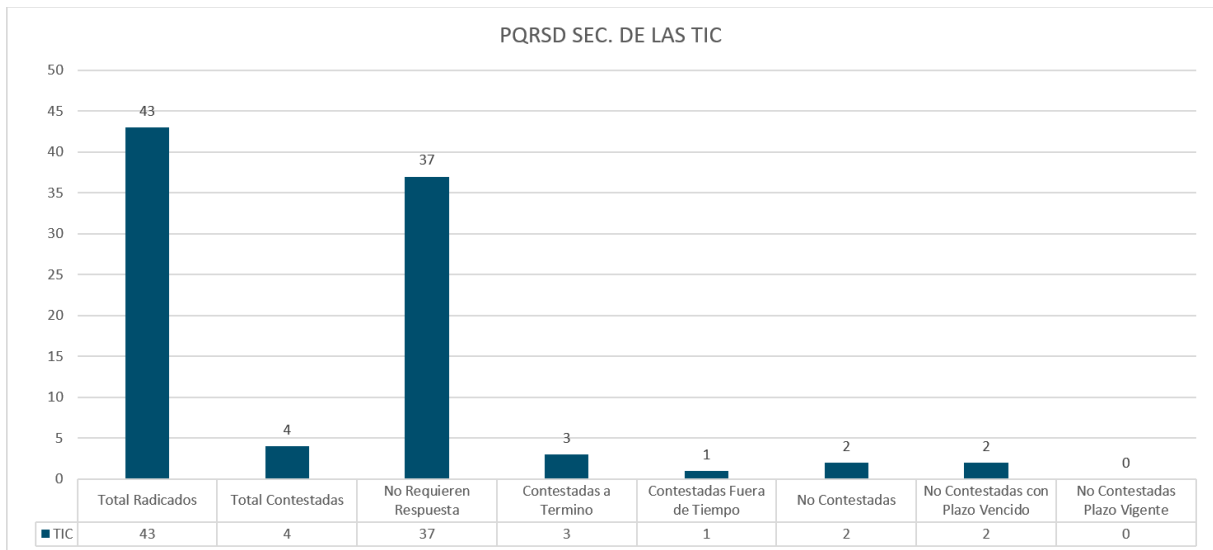
Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
SALUD	2851	165	2656	122	43	30	22	8



Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
SEGURIDAD	153	4	144	1	3	5	5	0



Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
VICTIMAS	130	8	114	2	6	8	7	1



Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Termino	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
TIC	43	4	37	3	1	2	2	0



Dependencia	Total Radicados	Total Contestadas	No Requieren Respuesta	Contestadas a Terminó	Contestadas Fuera de Tiempo	No Contestadas	No Contestadas con Plazo Vencido	No Contestadas Plazo Vigente
EDUCACION	11147	496	10311	125	371	340	301	39
COBRO COACTIVO	7450	1290	5627	745	545	533	325	208
SALUD	2851	165	2656	122	43	30	22	8
MOVILIDAD	2763	698	1575	104	594	490	417	73
INGRESOS	2030	171	1813	93	78	46	36	10
HACIENDA - FTP	1342	84	1246	46	38	12	7	5
JURIDICA	987	28	954	13	15	5	3	2
FUNCION PUBLICA	798	57	727	25	32	14	10	4
TESORERIA	430	11	391	8	3	28	26	2
OGDRD	353	14	332	11	3	7	6	1
PRIVADA	281	3	271	1	2	7	6	1
IGUALDAD	271	12	256	9	3	3	3	0
INTERIOR	263	12	240	7	5	11	10	1
HACIENDA	234	22	207	8	14	5	4	1
INFRAESTRUCTURA	233	44	176	36	8	13	12	1
DESARROLLO ECONOMICO	211	10	198	9	1	3	3	0
PLANEACION	173	17	154	8	9	2	2	0
ATN CIUDADANO	160	20	136	10	10	4	2	2
SEGURIDAD	153	4	144	1	3	5	5	0
AGRICULTURA	147	3	134	1	2	10	10	0
MUJER	137	7	127	4	3	3	3	0
VICTIMAS	130	8	114	2	6	8	7	1
OCI	109	2	107	1	1	0	0	0
SERVICIOS PUBLICOS	106	22	83	16	6	1	0	1
GENERAL	96	2	94	1	1	0	0	0
PARTICIPACION	77	14	61	6	8	2	1	1
GOBERNADOR	73	0	73	0	0	0	0	0
OCD INSTRUCCION	64	0	56	0	0	8	8	0
MINAS Y ENERGIA	43	3	39	3	0	1	1	0
TIC	43	4	37	3	1	2	2	0
LOGISTICA	39	3	34	3	0	2	2	0
PROTOCOLO	5	0	5	0	0	0	0	0
OCD INSTRUCCIÓN	4	0	3	0	0	1	1	0
OCD JUZGAMIENTO	3	0	3	0	0	0	0	0
ESCUELA GOB	2	0	2	0	0	0	0	0



GESTION DOCUMENTAL	1	0	1	0	0	0	0	0
PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	1	1	0
TOTAL	33348	3230	28516	1423	1807	1602	1241	361

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 33.348 PQRSD recibidas en esta entidad durante el primer semestre de la vigencia 2026.

Clasificadas así:

- ❖ 85,51% (28.516) - Peticiones que no requirieron respuesta
- ❖ 9,69% fueron respondidas
- ❖ 4,80% 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 primer semestre de 2026 se efectuaron 212 traslados de PQRSD a otras entidades, distribuidos de la siguiente forma:

Entidad	Traslado 1er Trimestre	Traslado 2do Trimestre	<u>Total</u> Traslados 2026
DATT Cartagena	18	42	60
Alcaldía Mayor de Cartagena	15	13	28
Tránsito de Turbaco / Alcaldía de Turbaco	19	10	29
SENA	6	5	11
Movilidad / Tránsito del Carmen de Bolívar	10	7	17
Tránsito de Arjona	5	7	12
Alcaldía de Magangué	4	2	6
Tránsito de Clemencia	1	4	5
Seguros Bolívar	6	2	8
Alcaldía Calamar	3	1	4
Alcaldía María La Baja	5	1	6
Universidad de Cartagena	3	0	3
Alcaldía de Bogotá	7	4	11
IDER	2	3	5
Alcaldía Zambrano	2	1	3
Alcaldía San Jacinto	2	2	4
TOTAL			212

Fuente: Informe PQRSD - primer semestre, presentado por la Dirección de Atención al Ciudadano.

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, 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.

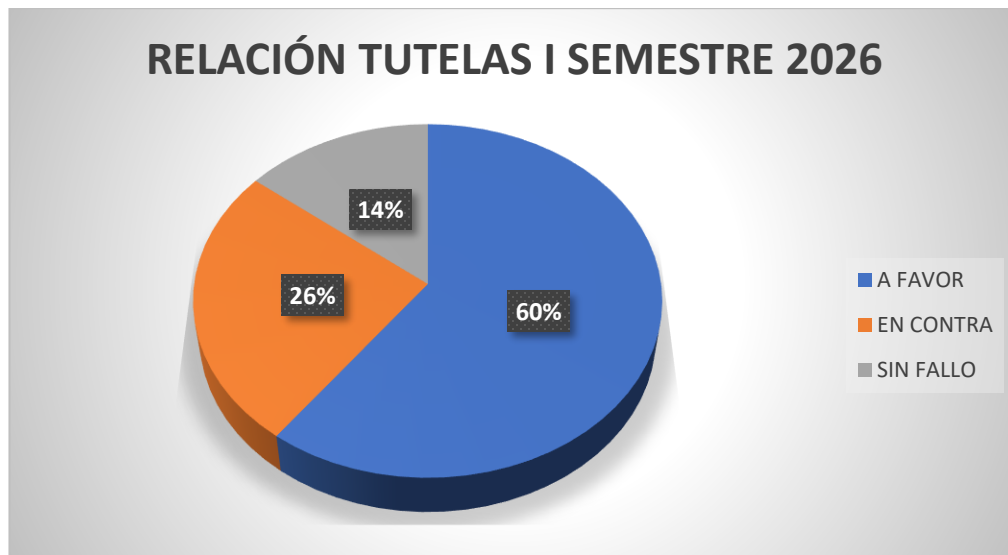
La mayor concentración de traslados se presentó hacia el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte – DATT Cartagena, con 60 solicitudes, seguido por la Alcaldía de Cartagena (28), y el Tránsito de Turbaco / Alcalde de



Turbaco (29), 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 Arjona, Alcaldía de Magangué, Tránsito de Clemencia, Seguros Bolívar, Alcaldía de Calamar, entre otros, 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 primer semestre 2026

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 primer semestre de la vigencia 2026, discriminando el estado del trámite las mismas y la dependencia encargada de su atención.



ESTADO DE TUTELA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A FAVOR	1021	60.2%
EN CONTRA	433	25.56%
SIN FALLO	242	14.25%
TOTAL	1696	100%

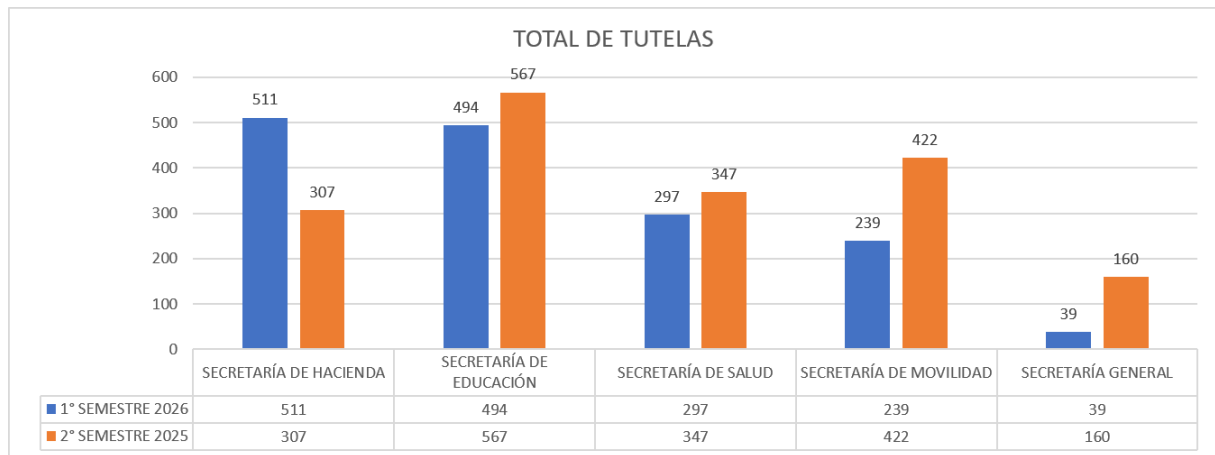
DETALLE DE TUTELAS POR DEPENDENCIAS

No.	DEPENDENCIA	TOTAL TUTELAS	PETICIÓN	DEBIDO PROCESO	SALUD VIDA	Y MÍNIMO VITAL	IGUALDAD	OTROS
01	SECRETARÍA DE HACIENDA	511	405	72	6	5	0	23
02	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	494	319	82	49	10	4	30
03	SECRETARÍA DE SALUD	297	52	13	221	0	1	10
04	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	239	191	22	0	1	0	25
05	SECRETARÍA GENERAL	39	26	8	0	1	2	2
06	RESIDUALES	31	20	8	1	0	0	31
07	SECRETARÍA JURÍDICA	15	15	0	0	0	0	0
08	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	12	8	2	1	0	1	0
09	SECRETARÍA DEL INTERIOR Y ASUNTOS GUBERNAMENTALES	9	5	1	1	0	0	2
10	SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS	9	4	0	4	0	0	1
11	SECRETARÍA DE SEGURIDAD	7	1	0	4	0	1	1
12	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	6	3	3	0	0	0	0
13	OFICINA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	6	5	0	0	0	0	1
14	SECRETARÍA DE LA IGUALDAD	5	5	0	0	0	0	0
15	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE INSTRUCCIÓN	3	1	1	0	0	0	1
16	SECRETARÍA PRIVADA	3	3	0	0	0	0	0
17	SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	2	1	0	1	0	0	0

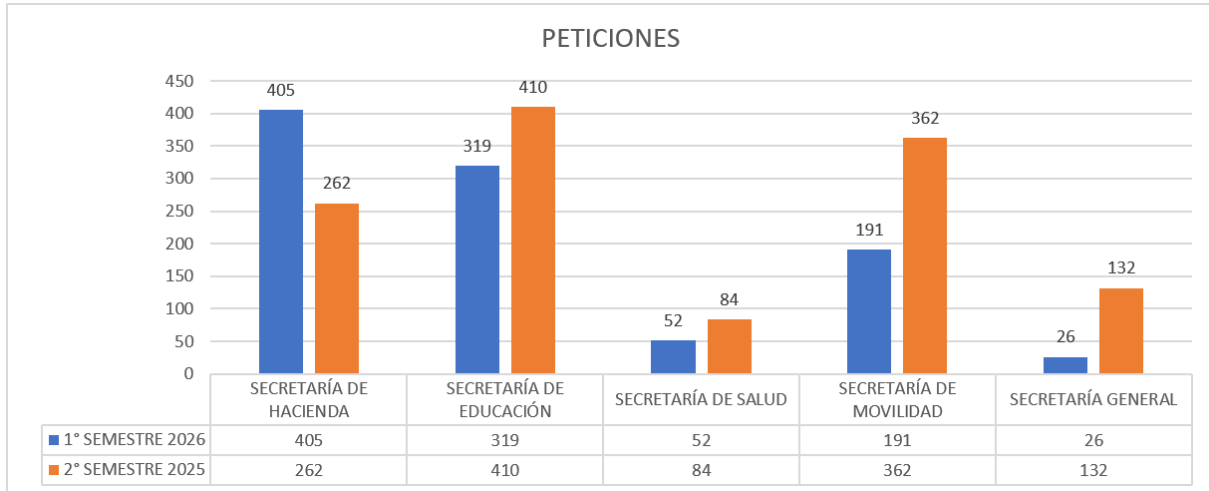


18	DESCENTRALIZA DOS	2	1	0	0	0	0	1
19	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	2	1	0	0	0	1	
20	SECRETARÍA DE TIC	1	1	0	0	0	0	0
21	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	0	0	0	0
22	SECRETARÍA DE LA MUJER Y DESARROLLO SOCIAL	1	0	0	0	0	1	0
23	SECRETARÍA DE LA PAZ, VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓ N	1	0	0	0	0	0	1
	TOTAL	1696	1068	212	288	17	11	100

Fuente: GOBOL-26-042766 de la Dirección de Defensa Judicial



Del análisis de la información se concluye que la Secretaría de Hacienda fue la dependencia con mayor número de acciones de tutela por presunta vulneración del derecho de petición, con 405 de las 511 tutelas interpuestas en su contra, seguida por la Secretaría de Educación con 319 de 494, la Secretaría de Movilidad con 191 de 239, la Secretaría General con 26 de 39 y la Secretaría de Salud con 52 de 297. Lo anterior evidencia que el derecho de petición constituye la principal causa de litigio en la mayoría de estas dependencias, lo que hace necesario reforzar el control de términos y la calidad de las respuestas a las solicitudes ciudadanas.



La gráfica evidencia que la presunta vulneración del derecho de petición continúa teniendo una participación significativa dentro de las acciones de tutela interpuestas contra la Gobernación de Bolívar. Durante el primer semestre de 2026 se registraron 1.068 tutelas asociadas a esta causa, equivalentes al 63% del total de 1.696 tutelas recibidas, manteniéndose como el principal motivo de interposición de esta acción constitucional. Este resultado evidencia la necesidad de fortalecer los controles relacionados con la oportunidad, calidad y respuesta de fondo a las peticiones ciudadanas, así como el seguimiento al cumplimiento de los términos legales por parte de las dependencias responsables.

Adicionalmente, del total de tutelas interpuestas contra la Gobernación (1.696), el 1,18% (20) culminaron en incidente de desacato.

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

- **2025 (Segundo semestre):** 1.876 tutelas interpuestas, de las cuales 1.296 fueron promovidas por presunta vulneración del derecho de petición.
- **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 el primer semestre de 2026, la presunta vulneración del derecho de petición se mantiene como la principal causa de las acciones de tutela interpuestas contra la Gobernación, con un 63% del total. Este porcentaje continúa la tendencia elevada observada desde el segundo semestre de 2025 (69,08%) y se ubica entre los más altos del periodo analizado (2020–2026), solo por debajo de los registros de 2023 (71,20%) y del segundo semestre de 2025. Lo anterior evidencia la persistencia de las solicitudes ciudadanas relacionadas con el derecho de petición como principal motivo de litigio, lo que refleja la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y respuesta oportuna a las peticiones presentadas ante la entidad.



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a. CONCLUSIONES

- ❖ 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.
- ❖ Del análisis efectuado se concluye que la presunta vulneración del derecho de petición constituye la principal causa de las acciones de tutela interpuestas contra la entidad, con una participación sostenidamente alta en los últimos periodos. Este comportamiento permite inferir que un número significativo de peticiones no está siendo atendido dentro de los términos legales o no recibe respuesta de fondo y oportuna. Lo anterior evidencia debilidades en la gestión, seguimiento y control de las solicitudes ciudadanas, lo que incrementa el riesgo jurídico y disciplinario de la entidad
- ❖ En consecuencia, se hace necesario adoptar medidas correctivas y preventivas orientadas a fortalecer los mecanismos de trámite, control de términos y calidad de las respuestas, a fin de garantizar la protección efectiva del derecho de petición y reducir la interposición de tutelas por esta causa.

b. RECOMENDACIONES

- ❖ 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.
- ❖ Se recomienda que Defensa Judicial, que realice un seguimiento exhaustivo con las dependencias que reciban mayor número de tutelas y suscribir con ellas un plan de mejoramiento que permita generar acciones de mejora para eliminar las causas que están generando esta situación. Lo anterior, en virtud de la competencia que le asiste a dicha Dirección, conforme a lo establecido en el artículo 64 del Decreto No. 297 de 2024 “por medio del cual se establece la estructura de la administración del departamento de Bolívar, se dictan reglas sobre su organización y funcionamiento, se determina la estructura interna y funciones de las dependencias del sector central y se dictan otras disposiciones”, en el que se indica: *...Objetivo de la Dirección de Defensa Judicial. Asesorar y representar judicial y extrajudicialmente a la administración, sector central, en los asuntos jurídicos de interés para la entidad junto con las acciones de cualquier índole que ante la ley se adelanten en su favor.*

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