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 segundo semestre de la vigencia 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

FEBRERO DE 2023

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 segundo semestre de la vigencia 2022

1. 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 a los Decreto 891 de 2017 y al Decreto 322 de 2019 por los cuales se establecen los controles para los costos de reproducción de documentos solicitados por usuarios.

2. ALCANCE

Verificar e informar la gestión de los trámites y respuestas a PQRSD correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022 de las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.

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.

Circular externa número 001 de 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.

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 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 3564 del 31 diciembre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2o del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto número 1081 de 2015.

4. DEFINICIONES

Derecho de Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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 el servicio o la gestión de la entidad.

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. (…)

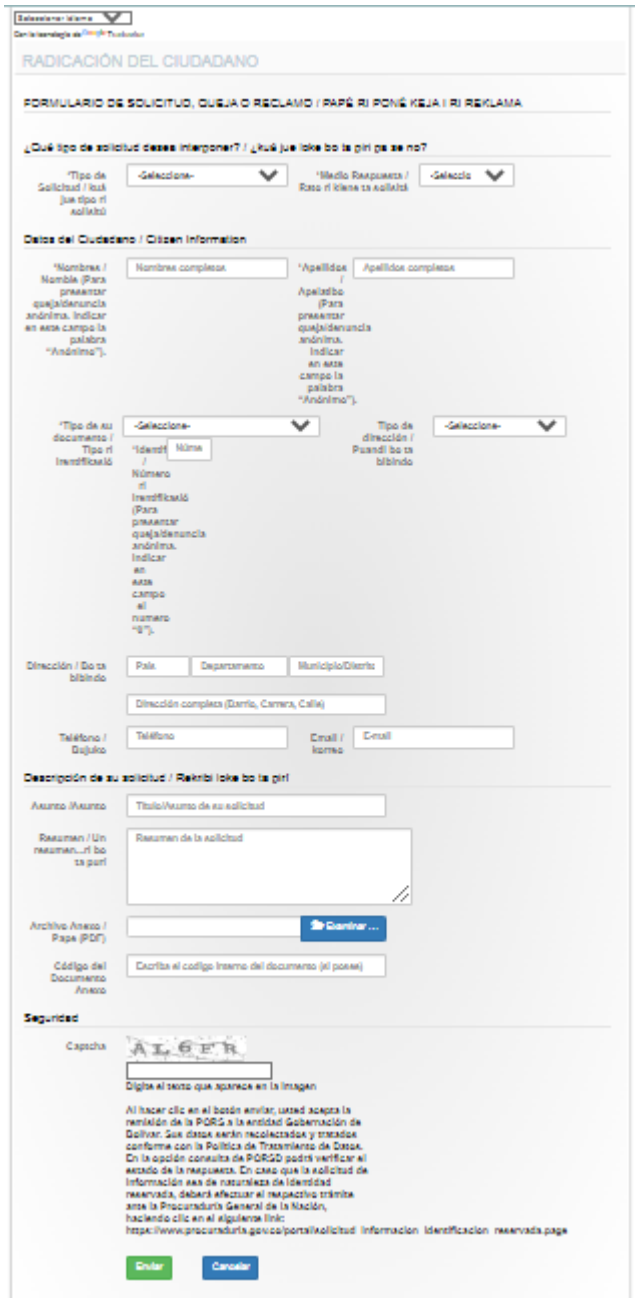
SIGOB: “Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad”

5. DESARROLLO

Teniendo en cuenta la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, de acuerdo con 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. 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 encuentra disponible en el link detallado a continuación:

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



Fuente: Captura pantalla página web Gobernación de Bolívar

Tabla No. 1 Términos Para Respuesta

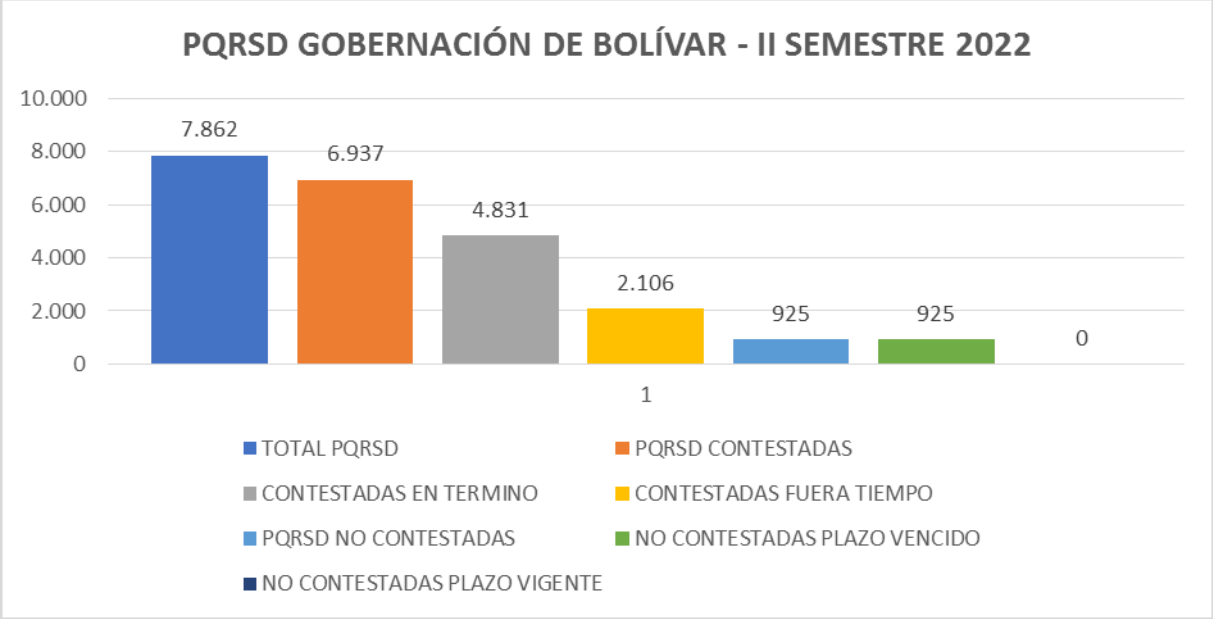
Modalidad	Términos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011)
Derecho de Petición Interés Particular y General	15 días
Petición de Documentos	10 días
Petición de Información	10 días
Consulta	30 días

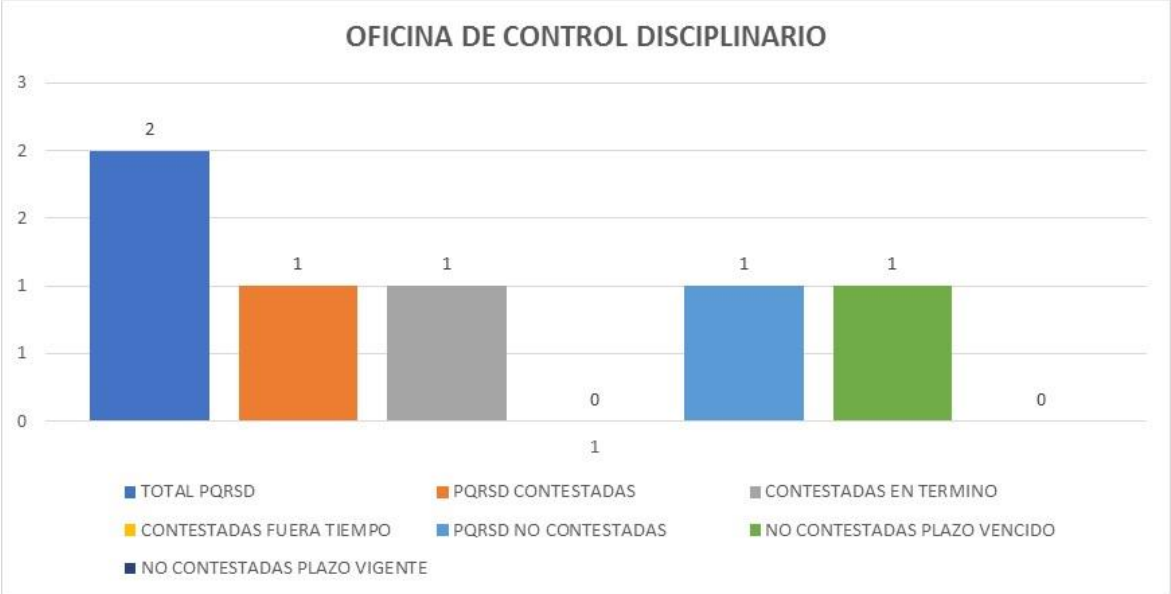
Fuente: Ley 1437 de 2011

Reporte de las PQRSD SIGOB - II Semestre Vigencia 2022
Del 01 enero al 31 de diciembre del 2022

DEPENDENCIAS	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	4.831
CON RESPUESTAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	2.106
TOTAL PQRS CONTESTADAS	**6.937**
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	0
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	925
TOTAL PQRS NO CONTESTADAS	**925**
TOTAL PQRS	**7.862**

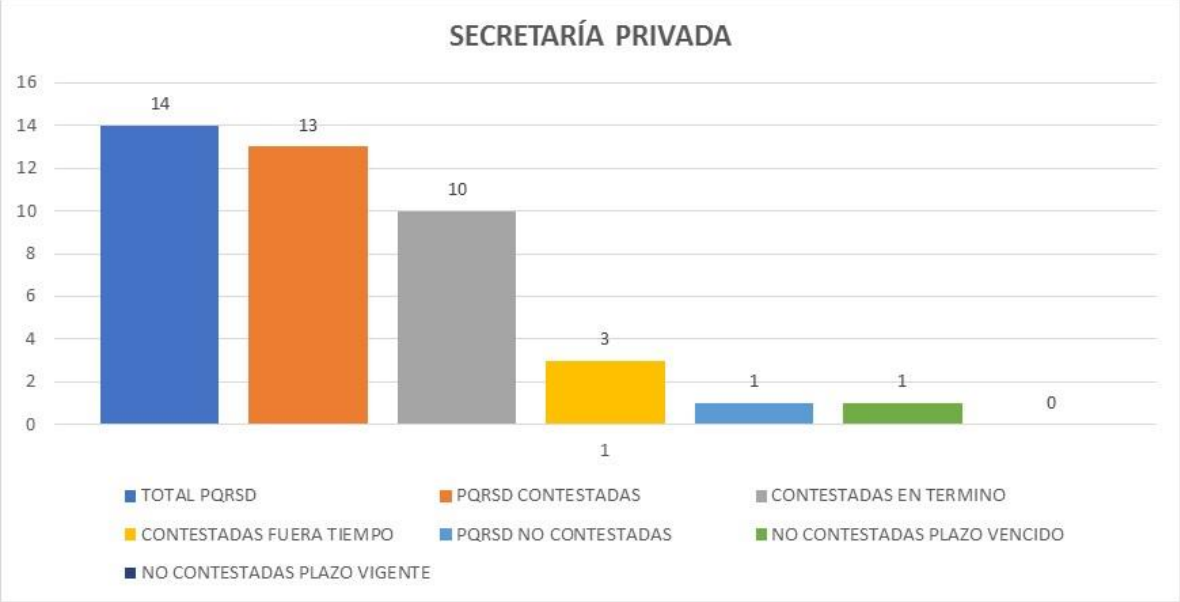
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



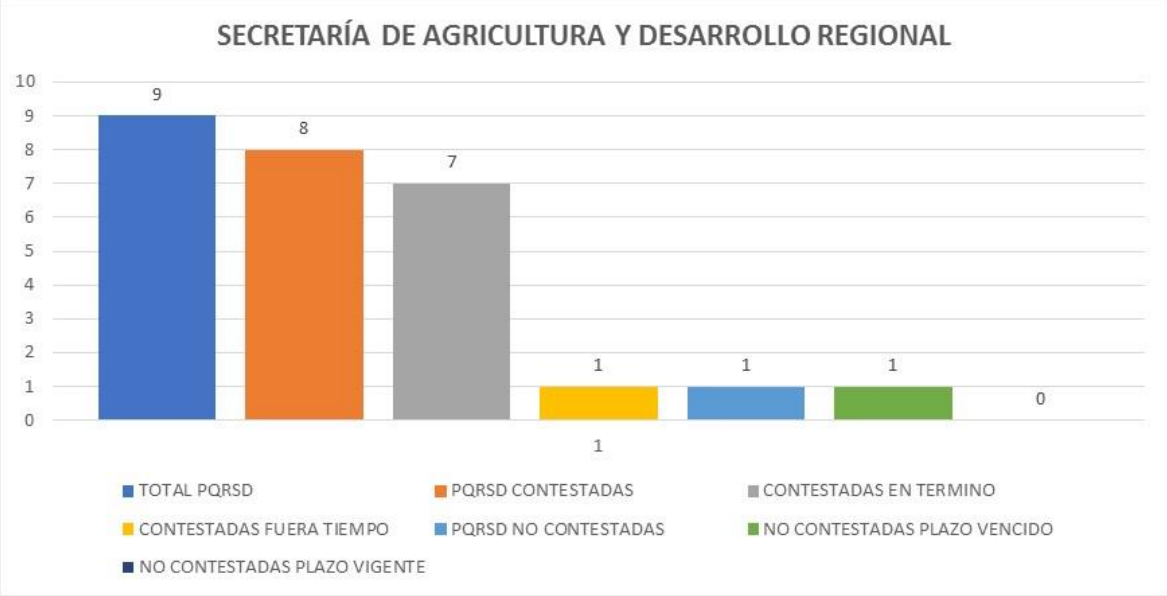


OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Término	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1
✓ **Total PQRSD**	**2**

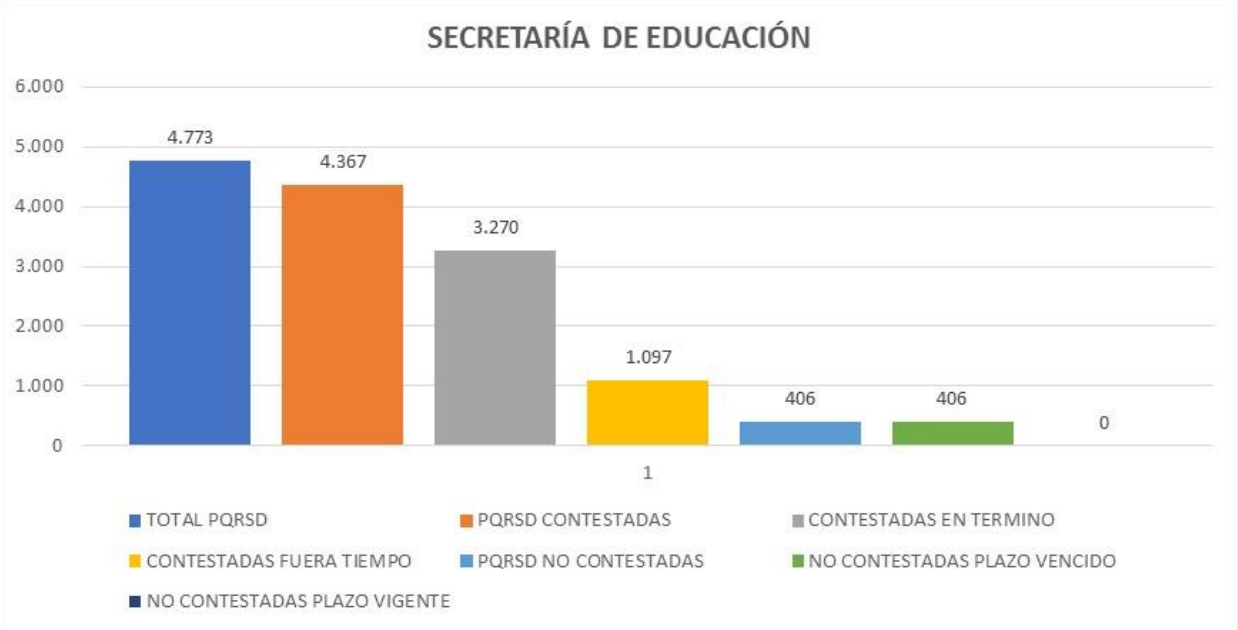
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



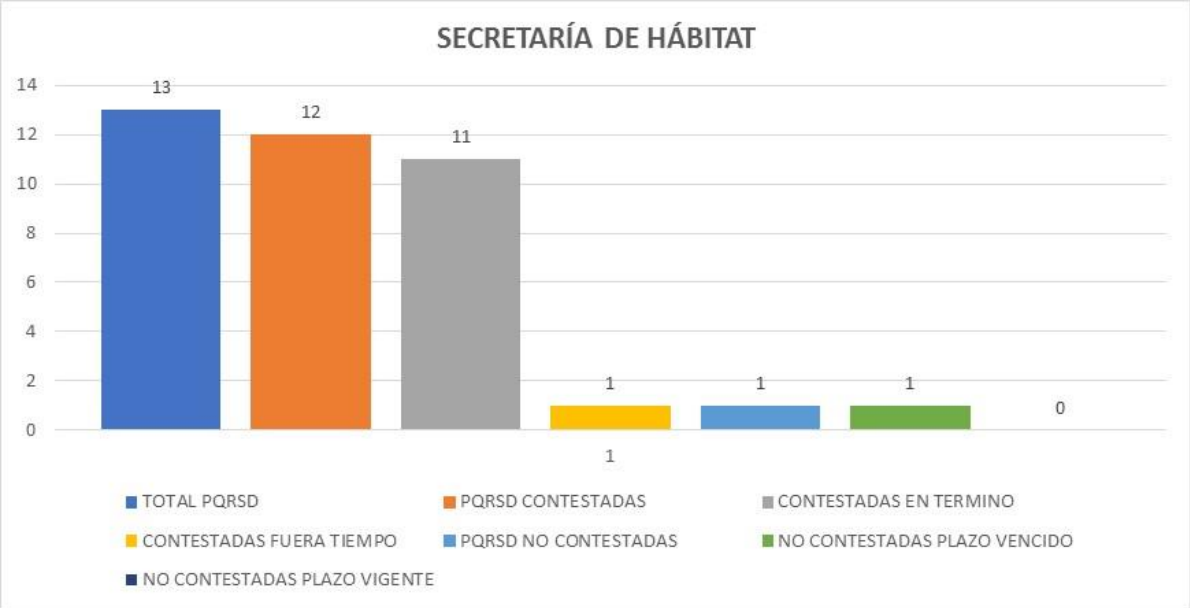
SECRETARIA PRIVADA	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	10
✓ Con Respuestas Fuera del Término	3
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1
✓ **Total PQRSD**	**14**



SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	7
✓ Con Respuestas Fuera del Término	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1
✓ **Total PQRSD**	**9**

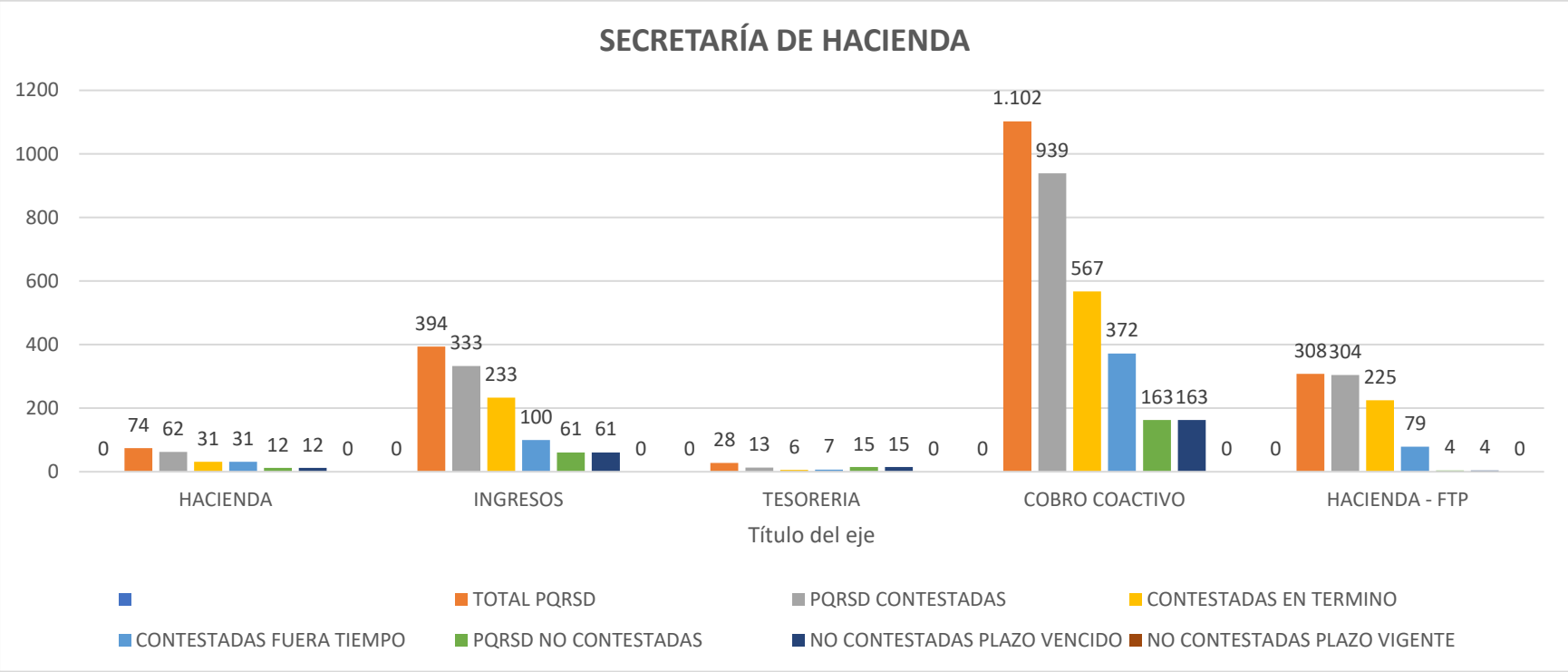


SECRETARIA DE EDUCACION	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	3.270
✓ Con Respuestas Fuera del Término	1.097
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	406
✓ **Total PQRSD**	**4.773**

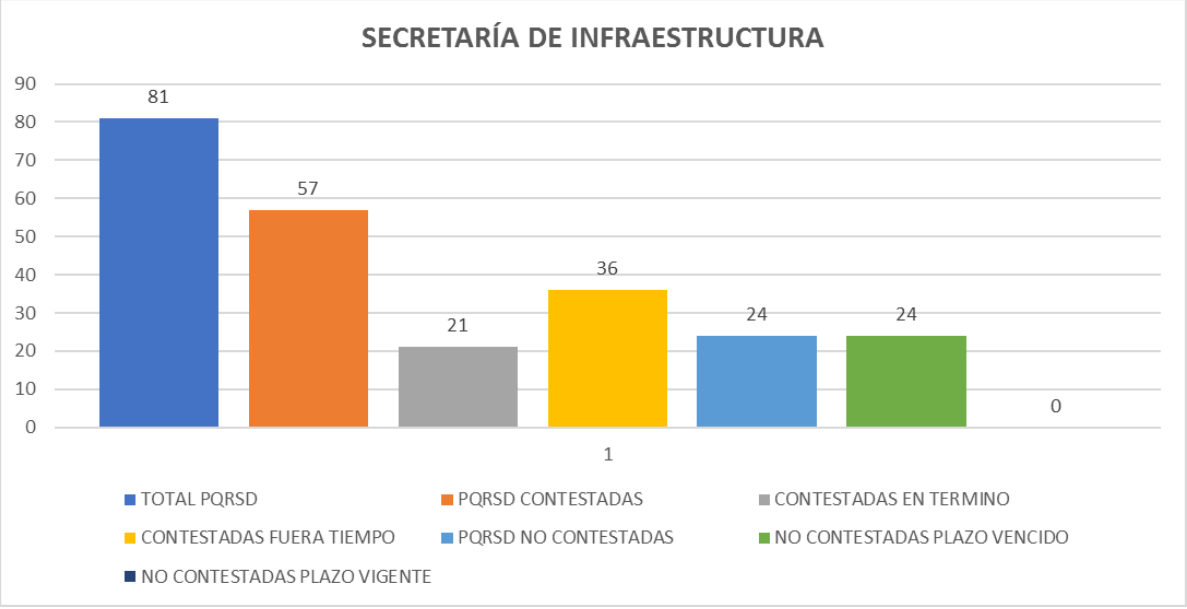


SECRETARIA DE HABITAT	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	11
✓ Con Respuestas Fuera del Término	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1
✓ **Total PQRSD**	**13**

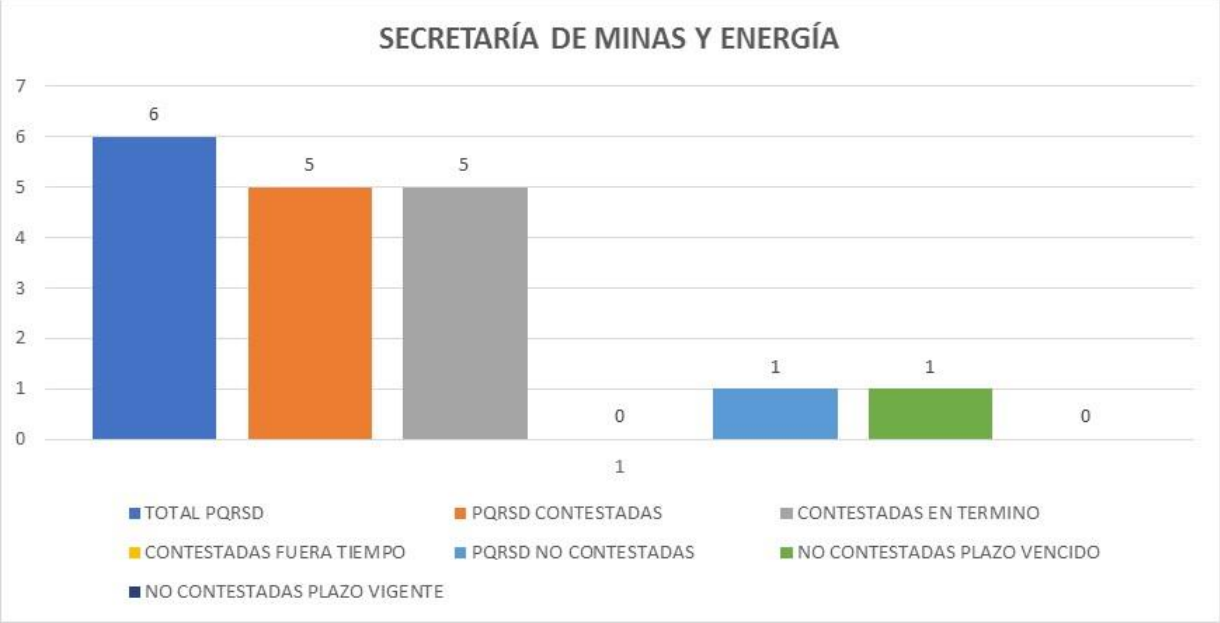
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



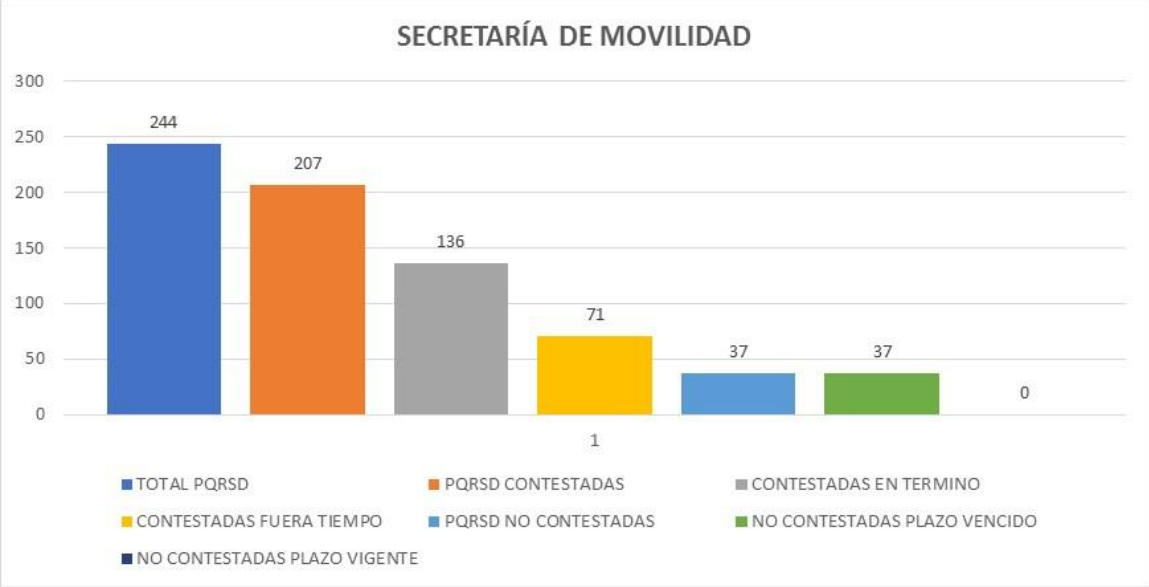
DEPENDENCIAS	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRSD
Secretaría de Hacienda	31	31	0	12	**74**
Secretaría de Hacienda - Dirección Contabilidad	0	0	0	0	**0**
Secretaría de Hacienda - Dirección de Ingresos	233	100	0	61	**394**
Secretaría de Hacienda - Dirección de Tesorería	6	7	0	15	**28**
Secretaría de Hacienda - Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	225	79	0	4	**308**
Secretaría de Hacienda - Oficina de Cobro Coactivo	567	372	0	163	**1.102**



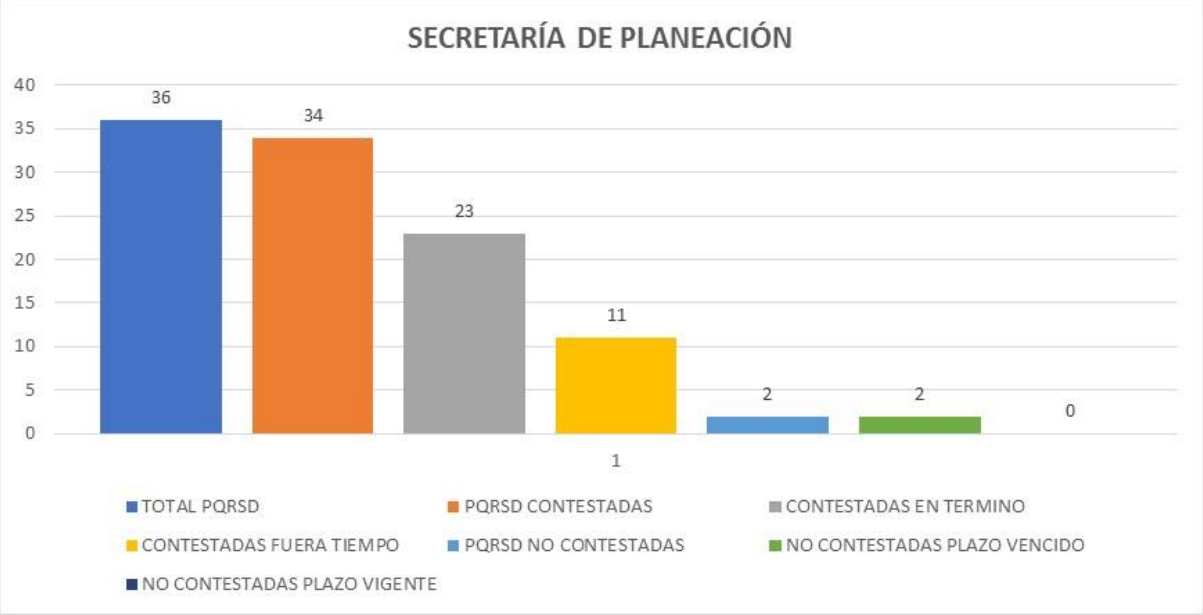
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	21
✓ Con Respuestas Fuera del Término	36
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	3
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	24
✓ **Total PQRSD**	**81**



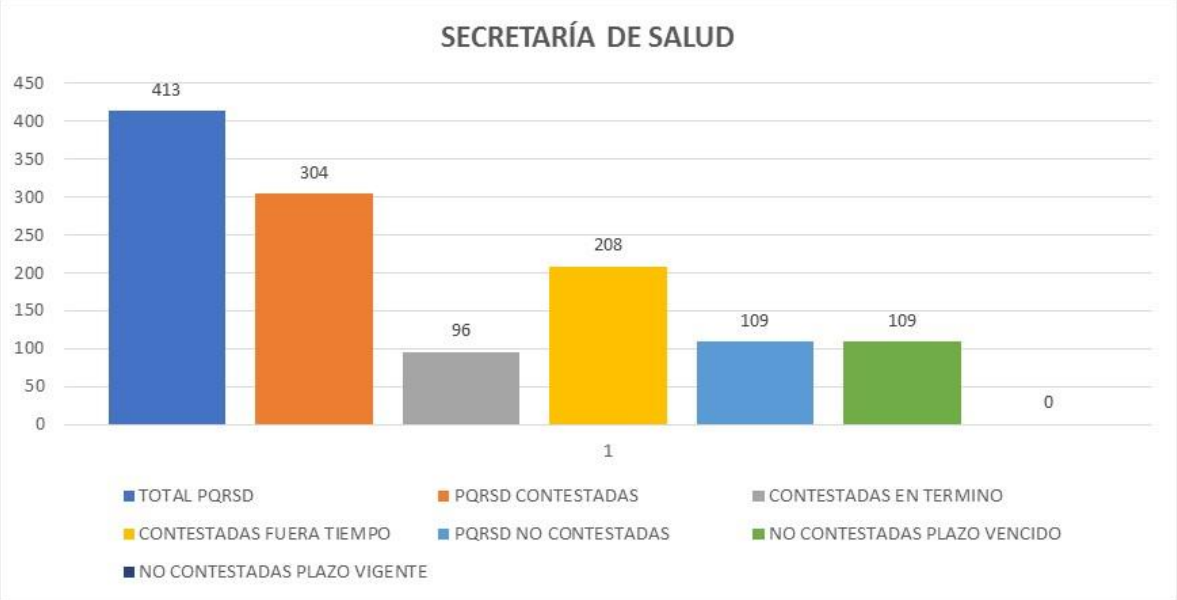
SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	5
✓ Con Respuestas Fuera del Término	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1
✓ **Total PQRSD**	**6**



SECRETARIA DE MOVILIDAD	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	136
✓ Con Respuestas Fuera del Término	71
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	37
✓ **Total PQRSD**	**244**

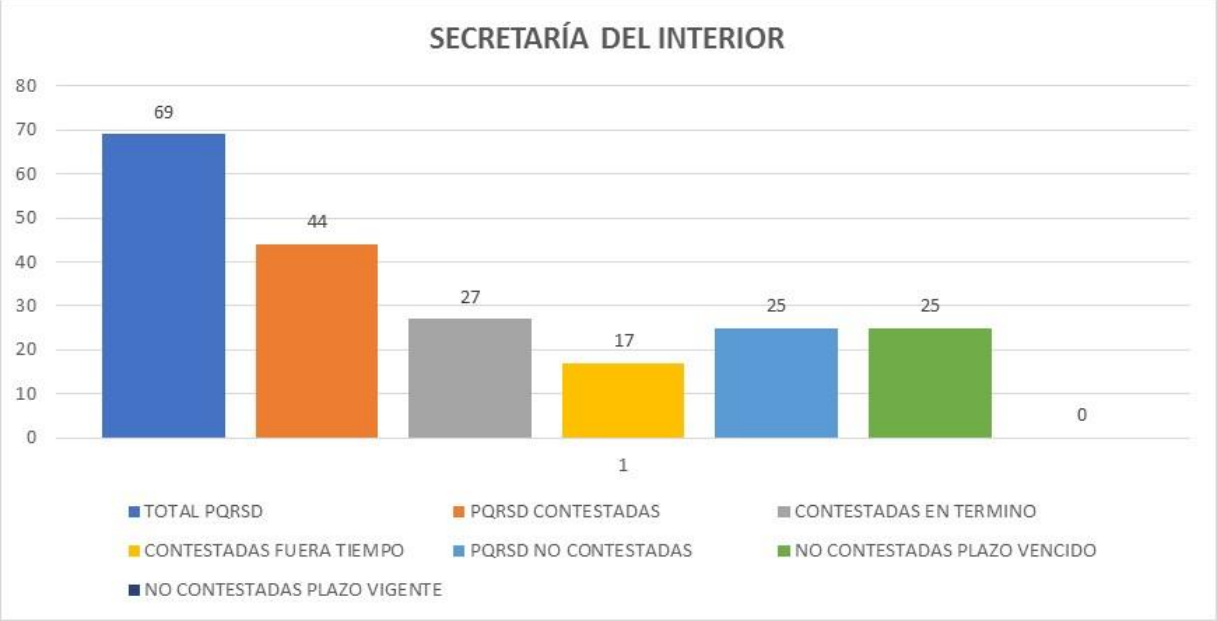


SECRETARIA DE PLANEACION	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	23
✓ Con Respuestas Fuera del Término	11
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	2
✓ **Total PQRSD**	**36**



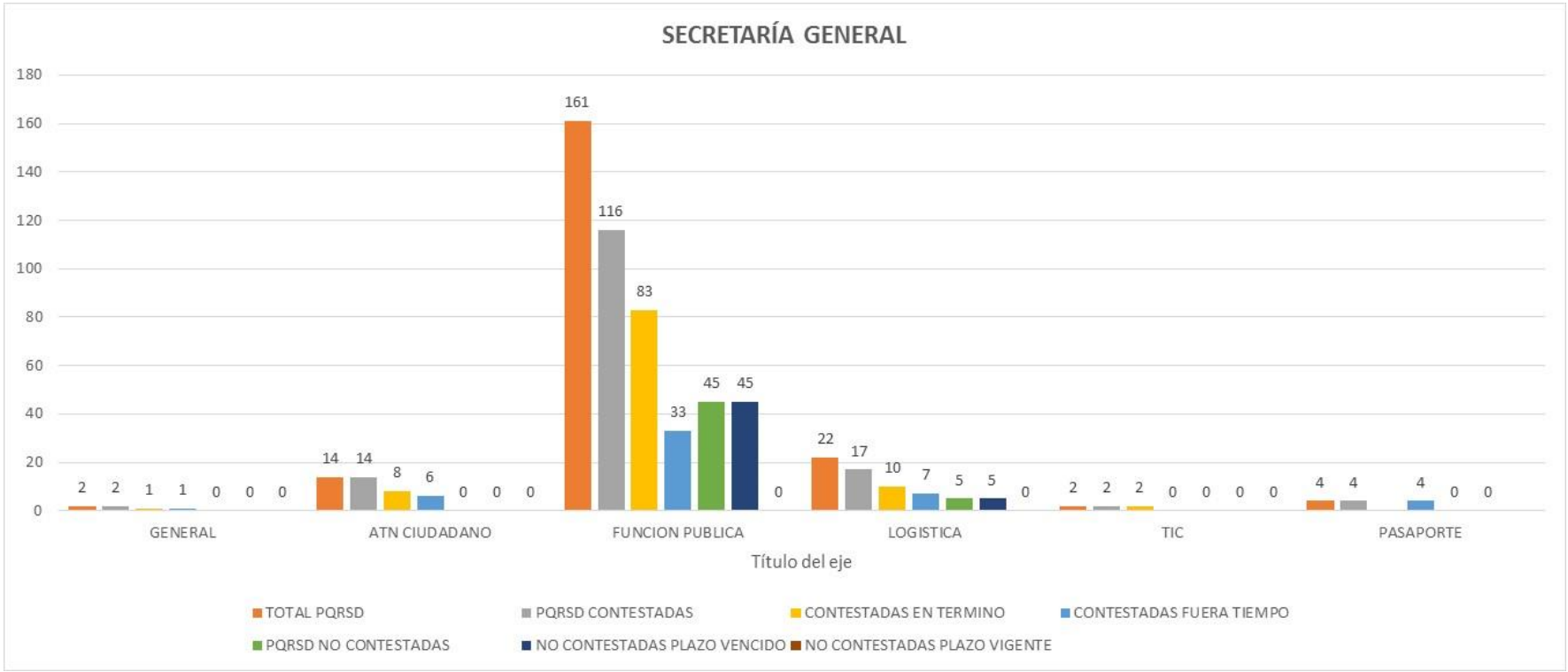
SECRETARIA DE SALUD	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	96
✓ Con Respuestas Fuera del Término	208
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	109
✓ **Total PQRSD**	**413**

SECRETARIA DE VICTIMAS Y RECONCILIACION	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	4
✓ Con Respuestas Fuera del Término	2
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ **Total PQRSD**	**6**



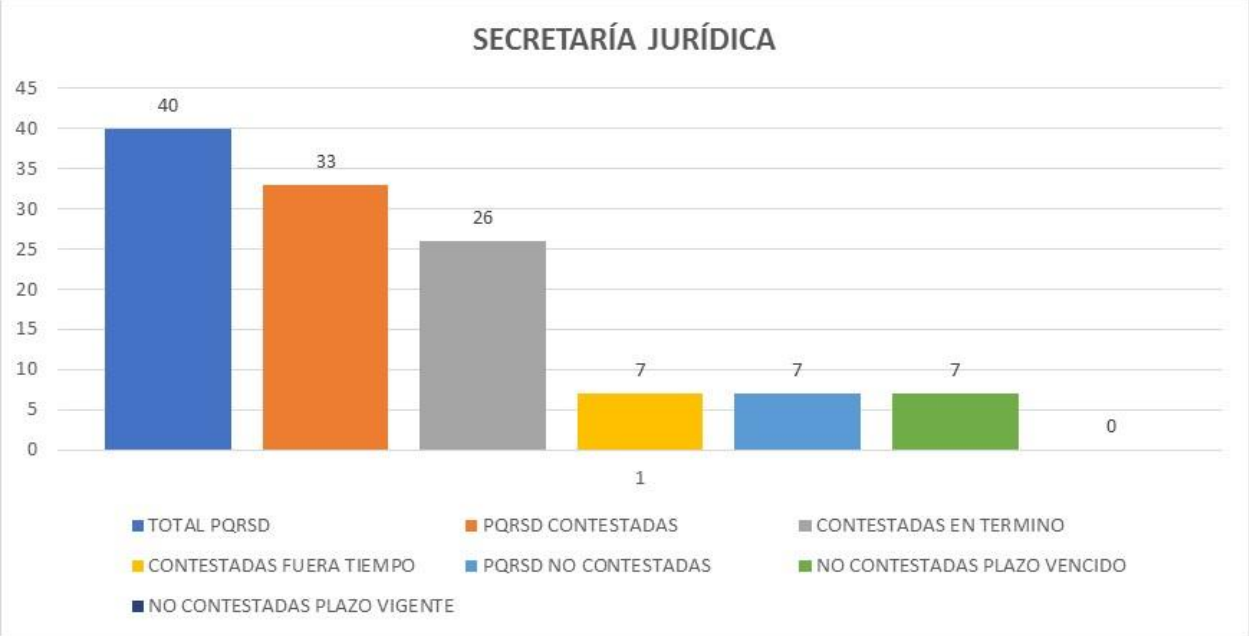
SECRETARIA DEL INTERIOR Y ASUNTOS GUBERNAMENTALES	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	27
✓ Con Respuestas Fuera del Término	17
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	25
✓ **Total PQRSD**	**69**

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

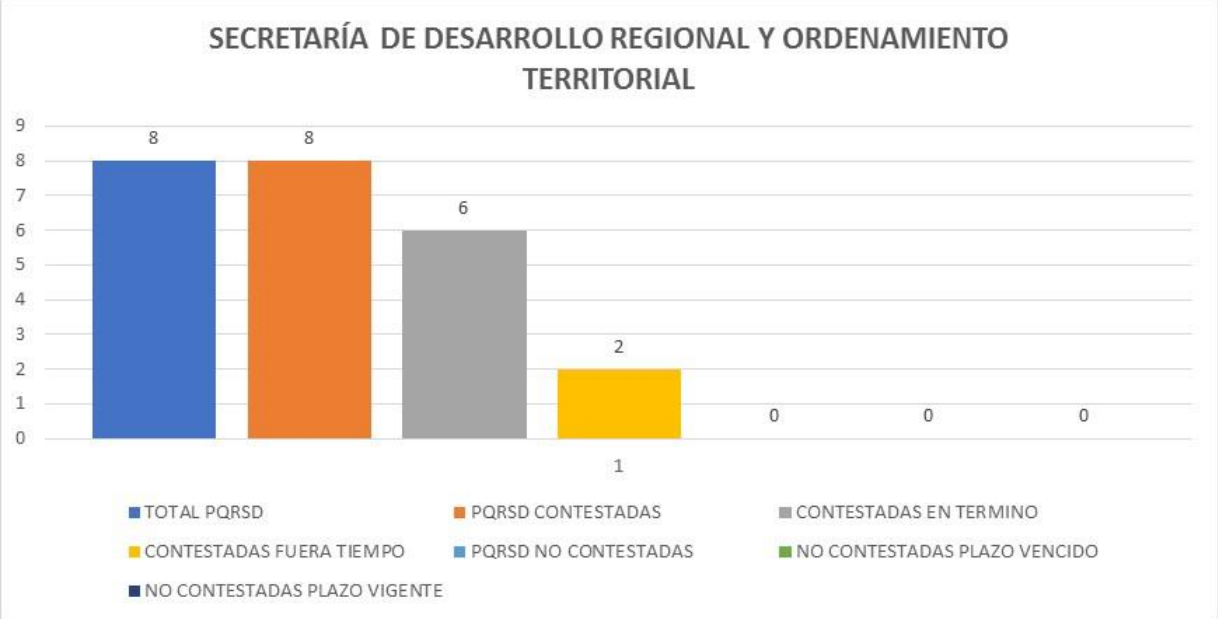


Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

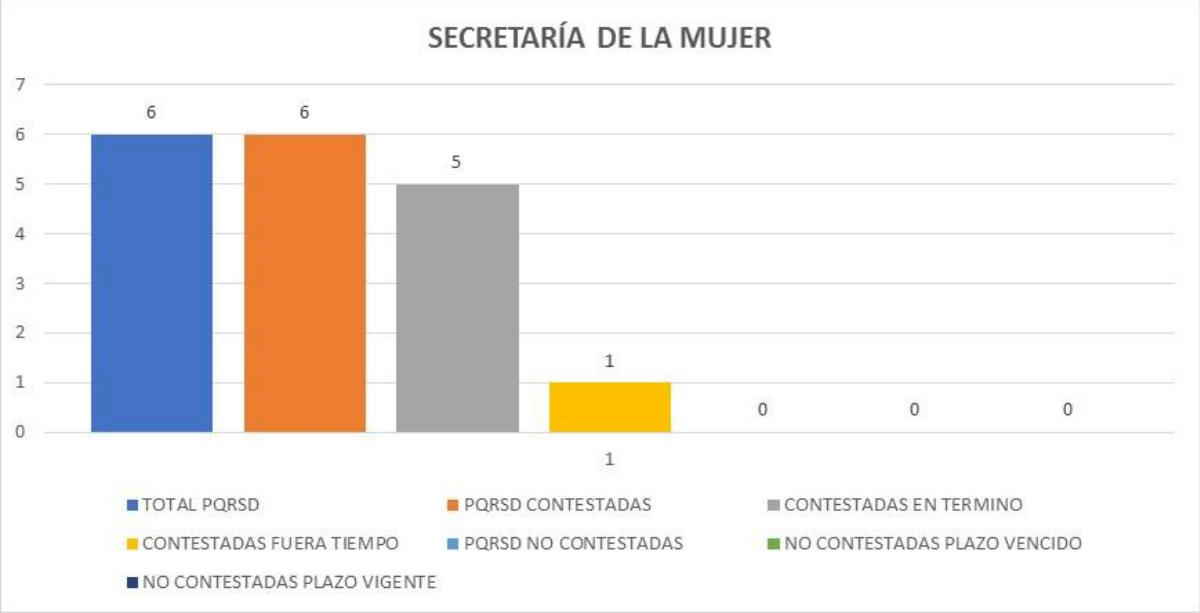
DEPENDENCIAS	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRSD
SECRETARÍA GENERAL	1	1	0	0	**2**
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADADO Y GESTION DOCUMENTAL	8	6	0	0	**14**
DIRECCION DE FUNCION PUBLICA	83	33	45	0	**161**
DIRECCION DE LOGISTICA	10	7	5	0	**22**
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION - TIC	2	0	0	0	**2**
PASAPORTE	0	4	0	0	**4**



DEPENDENCIAS	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRSD
SECRETARÍA JURÍDICA	26	7	7	0	**40**

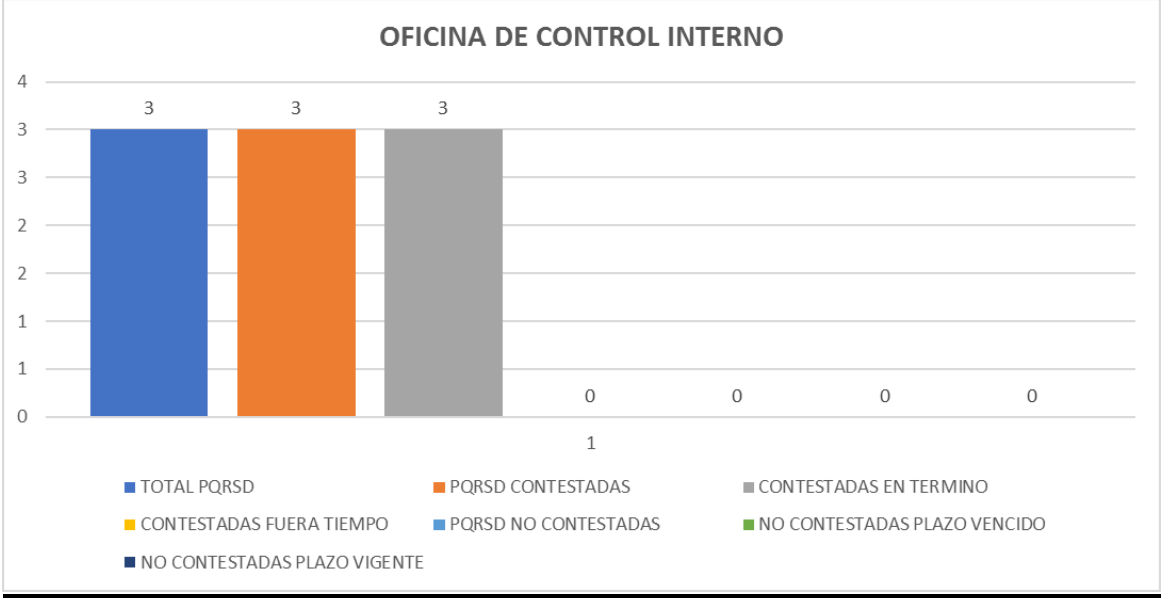


SECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	6
✓ Con Respuestas Fuera del Término	2
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ **Total PQRSD**	**8**

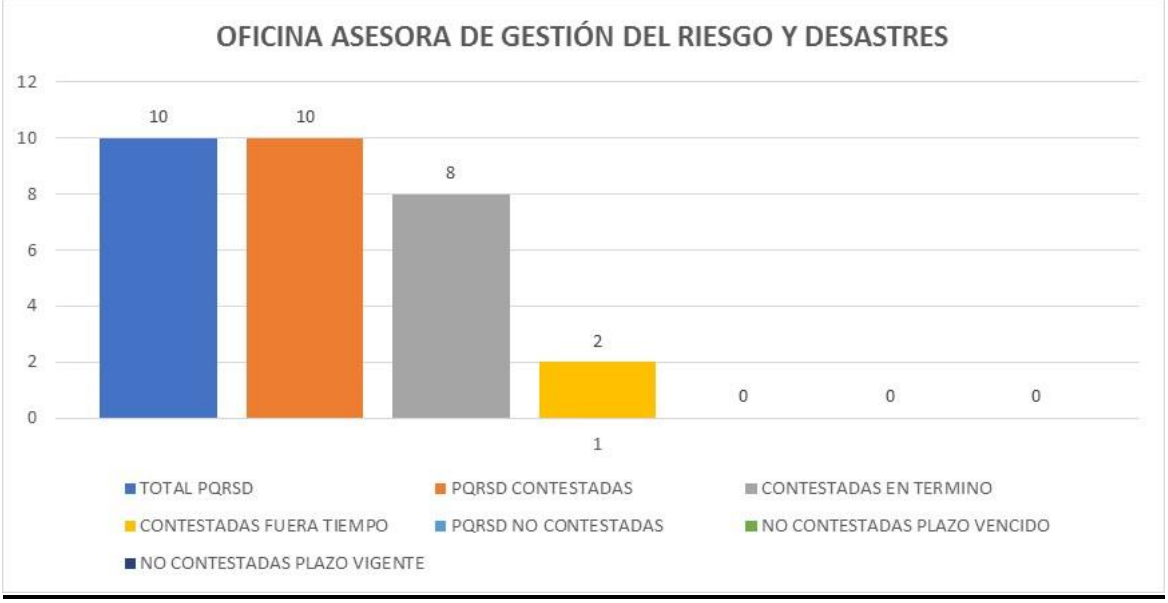


SECRETARÍA DE LA MUJER	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	5
✓ Con Respuestas Fuera del Término	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ **Total PQRSD**	**6**

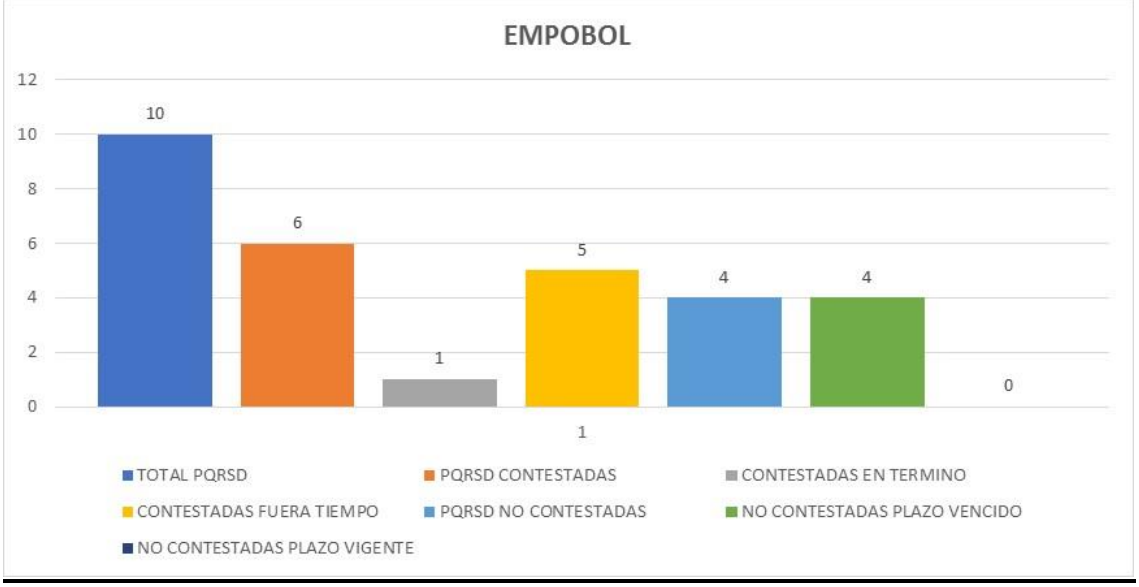
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



OFICINA DE CONTROL INTERNO	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	3
✓ Con Respuestas Fuera del Término	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ **Total PQRSD**	**3**



OFICINA DEL RIESGO DE DESASTRES	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	8
✓ Con Respuestas Fuera del Término	2
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ **Total PQRSD**	**10**



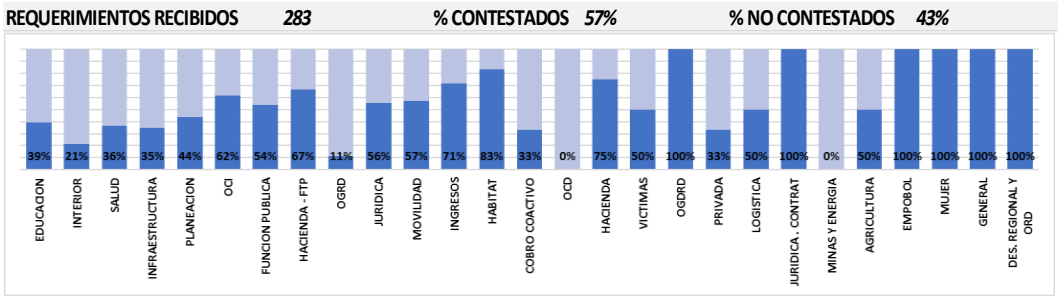
EMPOBOL	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Término	5
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	4
✓ **Total PQRSD**	**10**

De un total de 7.862 PQRSD recibidas en la entidad durante la vigencia 2022, el 88,23% fueron contestadas y el 11,77% se evidencian sin respuestas para la vigencia en el aplicativo SIGOB.

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

SOLICITUDES Y/O REQUERIMIENTOS POR PARTE DE LOS ENTES DE CONTROL

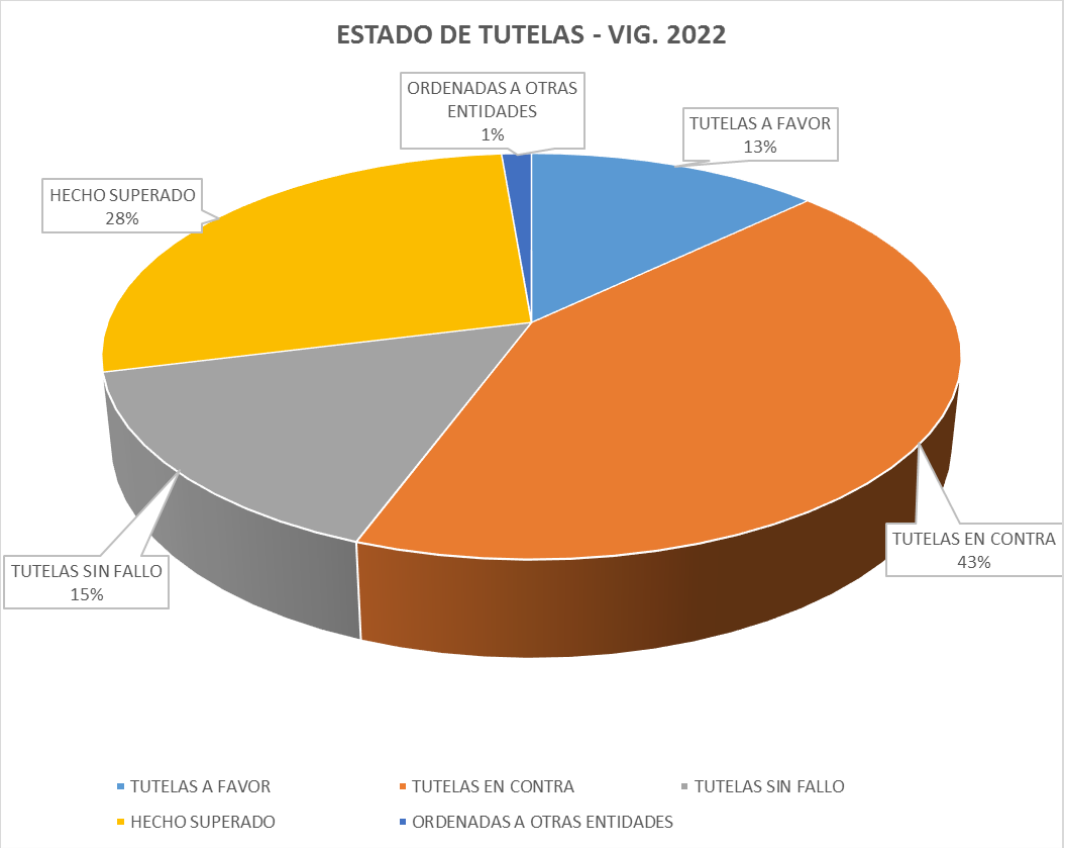
DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	REQ. CONTESTADAS	% CONTESTADOS	REQ. NO CONTESTADOS	% NO CONTESTADAS
EDUCACION	64	25	39%	39	61%
INTERIOR	33	7	21%	26	79%
SALUD	33	12	36%	21	64%
INFRAESTRUCTURA	26	9	35%	17	65%
PLANEACION	16	7	44%	9	56%
OCI	13	8	62%	5	38%
FUNCION PUBLICA	13	7	54%	6	46%
HACIENDA - FTP	9	6	67%	3	33%
OGRD	9	1	11%	8	89%
JURIDICA	9	5	56%	4	44%
MOVILIDAD	7	4	57%	3	43%
INGRESOS	7	5	71%	2	29%
HABITAT	6	5	83%	1	17%
COBRO COACTIVO	6	2	33%	4	67%
OCD	6	0	0%	6	100%
HACIENDA	4	3	75%	1	25%
VICTIMAS	4	2	50%	2	50%
OGDRD	3	3	100%	0	0%
PRIVADA	3	1	33%	2	67%
LOGISTICA	2	1	50%	1	50%
JURIDICA . CONTRAT	2	2	100%	0	0%
MINAS Y ENERGIA	2	0	0%	2	100%
AGRICULTURA	2	1	50%	1	50%
EMPOBOL	1	1	100%	0	0%
MUJER	1	1	100%	0	0%
GENERAL	1	1	100%	0	0%
DES. REGIONAL Y ORD	1	1	100%	0	0%
Total	**283**	**120**	**57%**		**43%**



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

RELACIÓN DE TUTELAS II SEMESTRE 2022

De conformidad con la información suministrada por la Secretaría Jurídica, se presenta a continuación, el reporte de tutelas recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022, distribuidos por estados de la tutela y por la dependencia encargada de su atención.



ESTADO DE TUTELA	CANTIDAD
TUTELAS A FAVOR	226
TUTELAS EN CONTRA	747
TUTELAS SIN FALLO	270
HECHO SUPERADO	482
ORDENADAS A OTRAS ENTIDADES	23
TOTAL	**1.748**

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

DETALLE DE TUTELAS POR DEPENDENCIAS

ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA 2022								
DEPENDENCIA	ADMITIDA	INCIDENTE	DERECHO FUNDAMENTAL VIOLADO					
			PETICION	SALUD Y VIDA	MINIMO VITAL, SEGURIDAD SOCIAL, PENSION, TRABAJO	DEBIDO PROCESO	OTROS	MÁS DE UN DERECHO
SECRETARÍAS								
SECRETARÍA DE VICTIMAS	3	-	1	-	-	-	-	2
SECRETARÍA DEL INTERIOR	11	-	6	-	-	-	-	5
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	-	2	-	-	-	-	1
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	-	1	-	-	-	-	-
SECRETARÍA DE HACIENDA	25	4	22	-	-	-	-	3
SECRETARÍA DE MINAS	2	-	2	-	-	-	-	-
SECRETARÍA JURÍDICA	1	1	1	-	-	-	-	-
SECRETARÍA PRIVADA	4	-	4	-	-	-	-	-
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	17	-	17	-	-	-	-	-
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	-	-	-	-	-	-	-	-
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	507	47	351	4	-	-	-	152
SECRETARÍA DE HÁBITAT	1	-	1	2	-	-	-	1
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	98	14	81	-	-	-	-	17
SECRETARÍA DE SALUD	158	20	63	27	60	-	-	8
SECRETARÍA DE SALUD - HOSPITALES LIQUIDADOS	14	3	11	-	-	-	-	3
OFICINAS								
GESTIÓN DEL RIESGO	6	-	2	-	-	-	-	4
ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	1	6	-	-	-	-	1
PASAPORTES	2	-	1	-	-	-	-	1
DIRECCIONES								
FUNCIÓN PÚBLICA	60	10	54	-	-	-	-	6
LOGÍSTICA	2	-	2	-	-	-	-	-
ACTOS ADMINISTRATIVOS	5	1	3	-	-	-	-	2
FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	147	33	114	-	-	-	-	33
COBRO COACTIVO	42	3	36	-	-	-	-	6
INGRESOS	12	-	10	-	-	-	-	2
DESCENTRALIZADAS								
IDERBOL	6	1	6	-	-	-	-	-
ICULTUR	1	-	1	-	-	-	-	-
FONDO DE TRANSITO Y TRANSPORTE EN LIQ.	23	12	22	-	-	-	-	1
U de C	3	-	-	-	-	-	1	2
EMPOBOL	6	1	5	-	-	-	-	1
TERCEROS VINCULA A GOBERNAC.	454	40	103	-	-	-	-	351
OTROS	127	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL A.T. RECIBIDAS AÑO 2022	1748	191	928	33	60	0	1	602
NOTA IMPORTANTE: El presente informe fue realizado teniendo en cuenta las acciones de tutela allegadas a la Dirección de Defensa Judicial a través de los correos electrónicos notificaciones@bolivar.gov.co y tutelasgobernacion@bolivar.gov.co.								

Fuente: Reporte realizado por la Dirección de Defensa Judicial

Del total de tutelas interpuestas contra de la Gobernación (1.748) el 10.93% (191) finalizaron en incidente y el **53.09% (928) se invocaron por presunta violación al derecho de petición**.

Si analizamos la tendencia de las tutelas por presunta violación al derecho de petición, tenemos la siguiente información:

- Año 2021: 1.684 tutelas interpuestas, 1.022 corresponden a violación del derecho de petición, equivalente a un 60.69% y,
- Año el 2020: de 999 tutelas, 577 fueron por presunta violación al derecho de petición lo que corresponde a un 57.76%.

Fuente: Datos reportados por la Dirección de Defensa Judicial

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De conformidad con 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 y la Ley 1437 de 2011, en lo relacionado con las 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:

- 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 SIGOB, se observó que, aunque está incluido en el formato de petición, una columna especifica que permita identificar y seleccionar si las peticiones corresponden a las siguientes descripciones, no se relacionan los términos establecidos por la ley para darle respuesta:

  - 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.

- Se recomienda seguir solicitando 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 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 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.