



**INFORME DE GESTIÓN IV TRIMESTRE DE 2025**  
**SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS**  
**Y FELICITACIONES**

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

**TURBACO, BOLÍVAR**  
**DICIEMBRE 2025**



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Teléfono: 57-5-6517444  
e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co) • [www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)



**INFORME DE GESTIÓN IV TRIMESTRE DE 2025**  
**SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS**  
**Y FELICITACIONES**

**I. OBJETIVO**

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

El objetivo principal de este documento es dar a conocer la trazabilidad, seguimiento, control y exponer las mediciones y estadísticas de la gestión que cada una de las dependencias de la Gobernación de Bolívar con relación a las PQRSDF a su cargo en el cuarto trimestre del año 2025.

**II. ALCANCE**

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

**3. ESTADO Y GESTIÓN DE LAS PQRSDF**

**3.1. Operatividad:**

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

1. Recepción y radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Derechos de Petición desde la mesa de entrada de atención al ciudadano, asignándoles un código denominado EXT-BOL, el medio de recepción es por: Email ([contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)), página web (<https://www.bolivar.gov.co/web/seccion/atencion-al-ciudadano/pqrsd/>) y de forma física (ventanilla), por los radicadores o funcionarios designados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión documental, adscrita a la Secretaría General, para esta actividad específica.
2. Transferencia vía SIGOB y física de los derechos de petición de acuerdo a la competencia de cada dependencia, a la bandeja de entrada del funcionario responsable en atender y dar respuesta a la petición registrada y transferida.
3. Semanalmente el Grupo PQRSDF realiza una actualización de la tabla estadística de los derechos de petición recibidos y se realiza seguimiento a los mismos por tres medios:





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

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

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

En el cuarto trimestre del año 2025 se realizaron dos (2) reunión de seguimiento de PQRSDF se anexa acta listado de asistencia como evidencia del presente informe.

### **3.2. Estadística de PQRSDF**

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

De forma general se detalla el estado reportado por el SIGOB, de acuerdo a las PQRSDF del cuarto trimestre del 2025, comprendido de 1 de septiembre a 31 de Diciembre, de la misma anualidad, detallada de la siguiente manera:





Subir Reporte

ANALISIS\_DE\_PQRSD\_2025\_FINAL\_DIC.xlsx

Filtros

Año

Todos los años

Dependencia

Todas las dependencias

Rango de Meses

Enero

Diciembre

Slider range from Enero to Diciembre

Septiembre - Diciembre

Errores de Tipos

Todos los tipos

Errores en Radicados

Todos los radicados

Filtrar por Tipo (Selección Múltiple) 0 seleccionados

- Acción de Nulidad y Restablecimiento
- Acción de Tutela (12 Horas)
- Acción de Tutela (24 Horas)
- Acción de Tutela (48 Horas)

Ver+

Borrar Filtros



Total Radicados

22.838



Contestados

1870



No Contestados

831



No Requieren Respuesta

20.137



Plazo Vencido

831



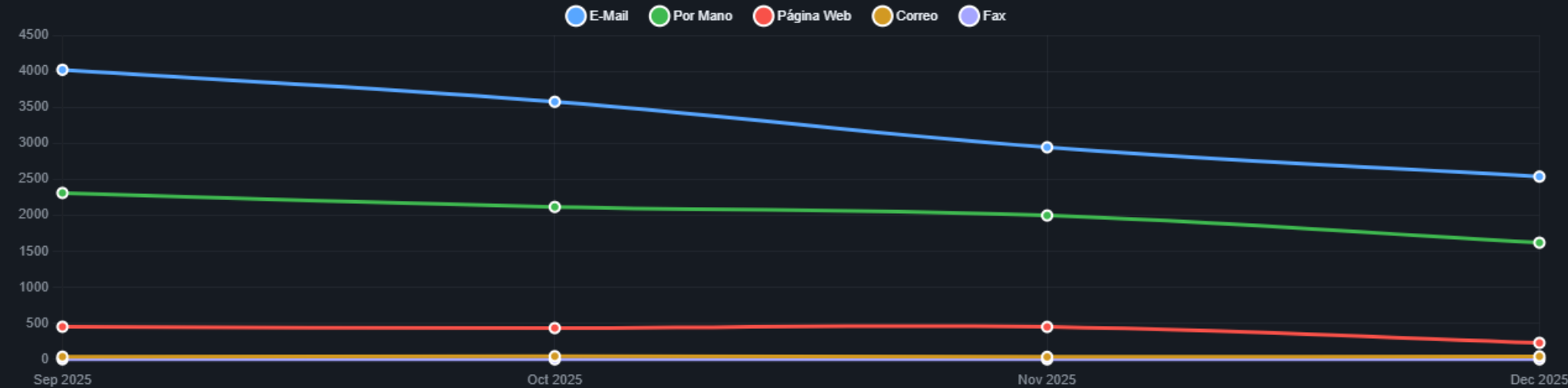
Plazo Vigente

0

🏆 Top 5 Tipos de PQRS



📈 Tendencia de PQRS por Medios de Recepción





En el cuarto trimestre comprendido del 1 de septiembre a 31 de diciembre de 2025 se registraron un total de **22.838** PQRSDF, de los cuales **20.137** no requieren respuesta; clasificados en la tipología de solicitudes **18.372**, notificación **182** y **400** Oficios, cuyo objeto corresponden a carácter informativo, invitaciones y notificaciones de procesos de instituciones externas a la gobernación de Bolívar, aplicados en los diferentes procedimientos adheridos a cada uno de los EXT-BOL radicados.

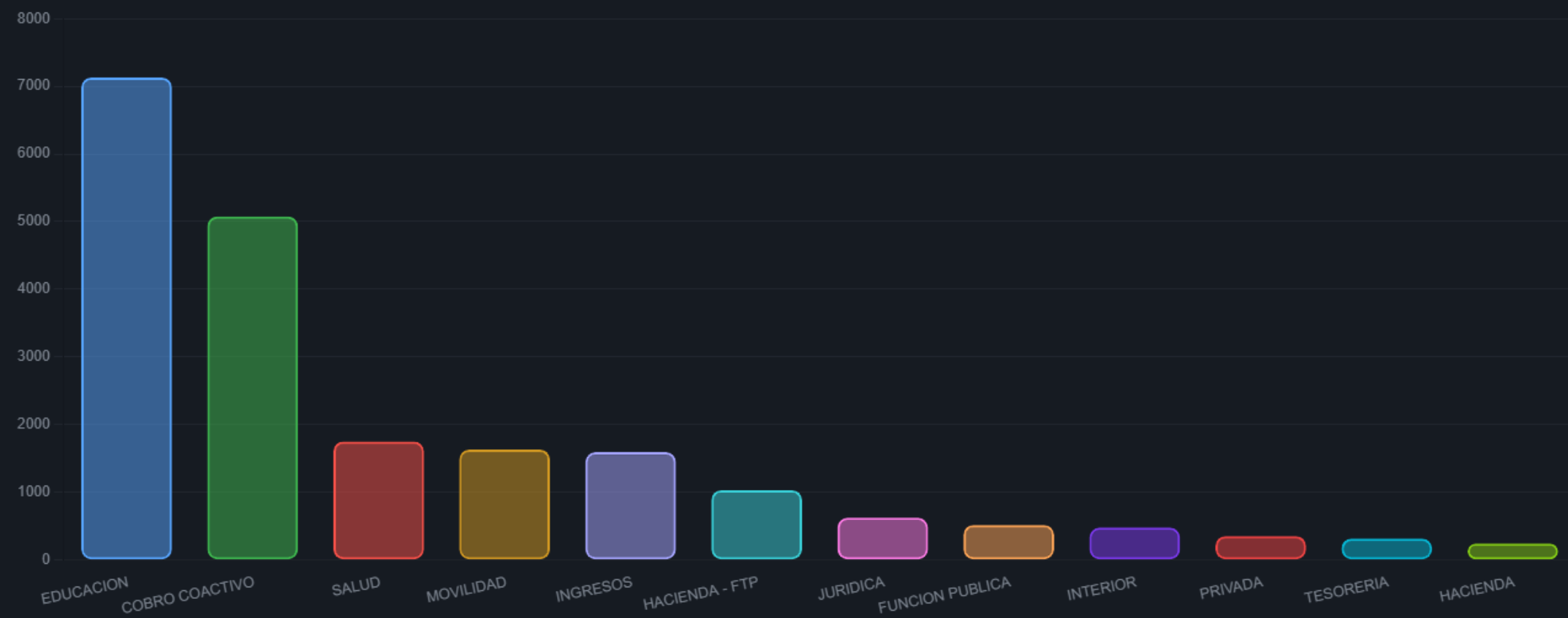
Así mismo, **2.438** PQRSDF corresponden a Derechos de Petición con plazo de respuesta de quince días hábiles donde **1.722** se encuentran respondidas en el tiempo, **761** pendientes por respuestas en el tiempo y Sin respuesta vencidas.

Con relación a la cantidad de **solicitudes trasladadas a entidades externas** desde el correo [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co) para el cuarto trimestre de 2025 fueron **30 en total**, correspondiente a Tránsito Turbaco 2, Transito del Carmen de Bolívar 7, DATT Cartagena 8, Alcaldía de Cartagena 5, Transito Arjona 3, Transito de Clemencia 3, SENA 2.

De acuerdo al detalle descrito arriba, corroboramos que del gran total (**22.838**) EXTBOL, existe un saldo de **831** peticiones no contestadas plazo vencido, en obtener su derivada o respuesta que se encuentran en gestión de las siguientes dependencias:



## Total de Radicados por Dependencia (Top 12)





Por lo anterior se detalla información de las PQRSDf que han ingresado y/o tramitado en la Gobernación de Bolívar:

| Categoría      | Cantidad | Estado                        |
|----------------|----------|-------------------------------|
| Contestados    | 1.870    | Gestión finalizada con éxito. |
| No Contestados | 831      | Pendientes de respuesta.      |
| Plazo Vencido  | 831      | Alerta Crítica.               |

El volumen total de trámites es alto, pero la mayoría tiene una naturaleza administrativa específica:

- **Total Radicados:** 22.838 solicitudes.
- **No Requieren Respuesta:** 20.137 (aproximadamente el 88% del total). Esto sugiere que la gran mayoría de los registros son informativos, traslados de competencia o procesos automáticos que no terminan en una contestación directa al ciudadano.

**Estado de las Solicitudes que Requieren Respuesta**

De las 2.701 PQRSDf que debían ser gestionadas, la situación es la siguiente:

- **Contestadas:** 1.870 que equivalen al **69.2%** del total que requería respuesta.
- **No Contestadas:** 831 que equivalen al **30.8%** del total que requería respuesta.

Esto indica que más de un tercio de las solicitudes que necesitaban una contestación no han sido gestionadas.

**Análisis de Oportunidad y Cumplimiento**

**1. Sobre las PQRSDf Contestadas (1.870 en total):**

Aquí se evalúa si las respuestas se dieron dentro del tiempo legal establecido.

- **Contestadas FUERA del término de ley:** 731. Esto representa el **39.1%** de las respuestas.
- **Contestadas DENTRO del término de ley:** 1.139. Esto representa el **60.9%** de las respuestas.

La mayoría de las solicitudes que sí se contestaron (**60.9 %**) se gestionaron de forma tardía, incumpliendo los plazos legales.

El **100%** de las solicitudes pendientes de respuesta ya han superado su fecha límite legal. No hay ninguna pendiente que aún esté a tiempo de ser contestada.

Los datos revelan una situación crítica en la gestión de PQRSDf. Del universo de solicitudes que requieren una respuesta (2.165), un preocupante **30.8%** (831 solicitudes) sigue sin ser contestado.







El problema se agrava al observar que el **100% de estas solicitudes no contestadas ya tienen el plazo legal vencido**, lo que representa un incumplimiento total en el manejo de los casos pendientes.

Adicionalmente, El hecho de que el número de "*No Contestados*" sea exactamente igual al de "*Plazo Vencido*" (831) indica que el 100% de lo que está pendiente actualmente ya está fuera de los términos legales. No hay trámites "*En Proceso*" dentro del tiempo (como lo confirma el indicador de Plazo Vigente en 0).

### **Plazos Legales de Respuesta (CPACA)**

Para el tiempo de respuesta de las PQRSDf se tienen en cuenta los plazos legales establecidos en el CPACA, y se rige principalmente por la Ley 1437 de 2011, o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), y la Ley 1755 de 2015, que modifica y adiciona algunas disposiciones sobre el derecho de petición. Los plazos legales más importantes son:

- Petición de Información - 10 días prorrogables
- Peticiones, Quejas y Reclamos - 15 días prorrogables
- Consultas - 30 días
- Peticiones a Congresistas – 5 días
- Organismos de control y entidades jurisdiccionales – 3 días u otorgado
- Relacionadas con protección de datos personales - 10 días prorrogables por 5 días
- Reclamos relacionados con la protección de datos personales - 15 días prorrogables por 5

Es importante destacar que los plazos se cuentan en días hábiles, es decir, no se incluyen sábados, domingos ni festivos. El conteo inicia a partir del día siguiente a la recepción de la PQRSDf por parte de la autoridad competente. Es crucial tener los protocolos claros para la gestión de PQRSDf y garantizar el cumplimiento de estos plazos para asegurar el derecho fundamental de petición de los ciudadanos.

Con relación a la falta de respuesta oportuna las dependencias manifiestan la insuficiencia de personal por la falta de contratación, cambio de enlaces, no contar con el personal necesario para llevar a cabo sus actividades permite que se tenga un alto porcentaje de PQRSDf sin respuesta y un número considerable de respuestas tardías, impactando directamente en la eficiencia y la oportunidad con la que se gestionan las solicitudes, lo que genera exponer al Gobernador y a sus Secretarios a acciones constitucionales que llevarían a procesos disciplinarios, fiscales y penales. Además de afectar potencialmente en la satisfacción y la confianza de los ciudadanos.



### 4.1. Fortalezas:

- Los Enlaces de PQRSDF muestran una actitud positiva y compromiso durante las visitas personalizadas, evidenciándose en el registro del estado de las peticiones.
- La mayoría de las secretarías participan en las reuniones de seguimiento de PQRSDF, según consta en las actas.
- Los requerimientos realizados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental son atendidos de manera positiva por los Enlaces de PQRSDF.

### 4.2. Debilidades:

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

- Poco recurso humano contratado lo que impacta directamente en la eficiencia y la oportunidad con la que se gestionan las solicitudes, generando un incumplimiento de los términos.
- Falta de confirmación de trámite a los derechos de petición en el SIGOB.
- Peticiones respondidas por medio de email, no siendo este el canal idóneo para colgar la derivada, puesto no permite realizar el seguimiento y control de manera eficiente.
- Poco compromiso de algunas dependencias para contestar los derechos de petición y responsabilidad de funcionarios designados de respuesta de PQRSDF.
- El no envío de las novedades a la Secretaria TIC para que proceda a la deshabilitación del SIGOB a funcionarios que se les terminó la ejecución de sus contratos de prestación de servicios, dejando aún Pendientes por finalizar tramites del EXTBOL en la plataforma SIGOB.
- Algunos Enlaces no tienen el conocimiento de crear derivada o aun no manejan el sistema SIGOB, a pesar que en las reuniones de seguimiento, se les informar que las TICs, cuenta con espacios de capacitación para el manejo de la herramienta SIGOB.
- Falta de vinculación por parte de Secretarios y Directores a la gestión de los PQRSD.

## 5. Plan de mejoramiento

Es importante resaltar que, a pesar de que existen las dificultades antes descritas, la gestión de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental ha sido permanente en aras de mejorar y superar las situaciones que representan rendimientos negativos en la respuesta de los PQRSDF. Con el objeto de seguir en la misma tarea, se ha proyectado para el 2025 las siguientes acciones de mejoramiento:

- Fortalecimiento del Talento Humano: cada dependencia que manifiesta de manera formal a la Dirección de Función Pública la necesidad de personal.

- Vinculación directa a la Secretaria TIC a las reuniones de seguimiento y control de PQRSDF para que atiendan los requerimientos concernientes a SIGOB, estableciendo una lista o tipología que se despliegue al momento de registrar la petición, estableciendo plazos para su respuesta. Además de solicitar capacitaciones sobre el correcto uso del SIGOB, haciendo énfasis en la obligatoriedad de confirmar el trámite de los derechos de petición dentro del sistema.
- Adopción de Protocolo de transferencias de peticiones transversales y buen uso del SIGOB.
- Presentación e implementación del manual de PQRSDF, Decreto 682 de 2016.
- Visitas a las dependencias por parte del grupo de PQRSDF de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- Reuniones con dependencias con alto índice de peticiones en mora.
- Envío de reportes por medio virtual, mediante oficio dirigidos a los secretarios de Despacho, Directores, Jefes de Oficina y/o Líderes de Grupo, una vez al mes por parte de la Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

## 6. EVIDENCIAS

Se anexan copias de:

- Cuadro estadístico de PQRSD de Cuarto trimestre (1 septiembre – 31 diciembre) 2025.
- Copia de acta de reunión de seguimiento.
- Copia de actas de visitas personalizadas a dependencias por parte del grupo de PQRSDF de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- Manual de PQRSD decreto 682 de 2016.
- Oficios de gestión.

Atentamente,

**ALVARO GOMEZ POVEDA**

Director de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Elaboró: Sindy Serrano C. – Técnico Operativo Código 314 Grado 7

Revisó: Silvia Correa López, Asesor Jurídico - Grupo PQRSD.