



GOBERNACIÓN
de BOLÍVAR

INFORME DE GESTIÓN II TRIMESTRE DE 2026

**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

JULIO 2026



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

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



INFORME DE GESTIÓN I SEMESTRE DE 2026
SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES

I. OBJETIVO

Realizar el seguimiento, control y verificación de las funciones y procedimientos a cargo de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), con el fin de garantizar que el trámite y la oportunidad de respuesta se adelanten conforme a la normatividad constitucional y legal vigente (Ley 1755 de 2015 y Ley 1437 de 2011 - CPACA) y a las directrices específicas del Manual institucional de la Gobernación de Bolívar, adoptado y actualizado mediante los Decretos Departamentales 682 de 2016, 891 de 2017 y 322 de 2019.

II. ALCANCE

El alcance del presente documento se circunscribe a informar sobre la verificación, el seguimiento detallado y el control realizado a la gestión de los trámites, así como a las respuestas emitidas frente a la correspondencia y solicitudes de tipo PQRSDF presentadas ante la entidad durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 (comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026).

Esta evaluación abarca a la totalidad de las distintas dependencias, secretarías de despacho, direcciones y jefaturas de oficina de la Gobernación de Bolívar que tengan asignadas competencias administrativas mediante el Decreto Departamental 54 del 3 de febrero de 2017. Lo anterior, con la finalidad metodológica de medir de forma integral la oportunidad, la efectividad, la calidad del servicio y el nivel de cumplimiento normativo institucional frente a los requerimientos radicados por la ciudadanía.

III. MARCO NORMATIVO Y PLAZOS LEGALES DE RESPUESTA

La gestión, trazabilidad y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en la Gobernación de Bolívar, se fundamenta en el estricto cumplimiento del bloque de constitucionalidad, las leyes de la República y los decretos reglamentarios vigentes que regulan el derecho fundamental de petición y el acceso a la información pública:

a. Marco Legal Aplicable

- **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 (Art. 76, sobre la obligatoriedad de la oficina de atención al ciudadano).





- **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 (CPACA)”.*
- **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”.*
- **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”.*
- **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”.*



b. Plazos Legales de Respuesta (CPACA - Ley 1755 de 2015)

Para la medición de los indicadores de oportunidad y el control de términos en el sistema SIGOB, la Dirección aplica los plazos legales establecidos por la normativa general. Es de especial obligatoriedad destacar que los plazos se computan exclusivamente en días hábiles (excluyendo sábados, domingos y días festivos), y el conteo inicia a partir del día siguiente a la radicación y recepción formal de la PQRSDf por parte de la autoridad competente:

TIPOLOGÍA DE SOLICITUD	PLAZO LEGAL DE RESPUESTA	OBSERVACIÓN NORMATIVA
Peticiones, Quejas y Reclamos	15 días hábiles	Prorrogables por un término igual antes del vencimiento, informando al ciudadano.
Petición de Información y Copias	10 días hábiles	Prorrogables. Si no se responde en término, se entenderá aceptada (salvo reserva legal).
Consultas	30 días hábiles	Conceptos y valoraciones técnicas de competencia institucional.
Peticiones presentadas por Congresistas	5 días hábiles	Requerimientos prioritarios en ejercicio del control político.
Organismos de Control y Entidades Jurisdiccionales	3 días hábiles	O el término perentorio que la autoridad respectiva otorgue en el oficio.
Peticiones de Protección de Datos Personales	10 días hábiles	Ley 1581 de 2012 (Habeas Data). Prorrogables por un máximo de 5 días hábiles.
Reclamos de Protección de Datos Personales	15 días hábiles	Ley 1581 de 2012 (Habeas Data). Prorrogables por un máximo de 5 días hábiles.

Garantizar la rigurosidad y el cumplimiento estricto de estos términos legales constituye el eje transversal de nuestro sistema de control, con el fin de salvaguardar el derecho fundamental de petición de los ciudadanos y blindar jurídicamente a la Gobernación de Bolívar ante posibles acciones de tutela o procesos disciplinarios por mora administrativa.



IV. ESTADO Y GESTIÓN DE LAS PQRSDF

4.1. Operatividad y Mecanismos de Seguimiento

La Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo de Trabajo de PQRSDF y en estricto cumplimiento de las funciones de control asignadas mediante el Decreto Departamental 682 del 28 de noviembre de 2016, ejecuta de manera estandarizada los siguientes procedimientos para garantizar la trazabilidad, oportunidad y efectividad de respuesta a los requerimientos ciudadanos:

1. Toda Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación (PQRSDF) ingresada a la mesa de entrada del ente territorial se centraliza en la plataforma SIGOB, donde se le asigna un código único de radicado consecutivo con el prefijo **EXT-BOL**. La captación se realiza a través de los tres canales oficiales habilitados de la entidad:

- **Virtual:** Correo electrónico institucional (contactenos@bolivar.gov.co) y formulario de la Sede Electrónica o página web de la Gobernación de Bolívar (<https://www.bolivar.gov.co/web/seccion/atencion-al-ciudadano/pqrsd/>).
- **Presencial:** Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (Forma física / Por Mano), gestionada por los funcionarios radicadores designados por esta Dirección.

2. Transferencia y Distribución por Competencia: Una vez radicado el documento, el Grupo PQRSDF realiza el análisis efectúa la transferencia inmediata (vía SIGOB y de forma física cuando corresponda 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. Estrategia Integral de Control y Seguimiento Semanal: Con periodicidad de cada ocho (8) días, el Grupo PQRSDF consolida y actualiza la matriz analítica institucional (desarrollada en una Base de Datos con Tablas Dinámicas en Excel), se ingresan al dashboard para representar los indicadores de la gestión de las PQRSDF por cada secretaria y a nivel Gobernación de Bolívar. Esta herramienta informática permite diagnosticar de forma porcentual el estado técnico de los plazos, clasificar las solicitudes por vigencia de términos y graficar el comportamiento general del ente territorial.

A partir del diagnóstico arrojado por la herramienta tecnológica, se activan de manera simultánea los siguientes cinco (5) canales de intervención y soporte operativo:

- a. **Visitas Técnicas Personalizadas:** Se realizan de forma semanal por parte del equipo PQRSDF directamente en los despachos de los funcionarios y enlaces de cada dependencia, permitiendo identificar in situ los cuellos de botella normativos y las causas de fondo que justifican la mora administrativa.





- b. Canal Virtual de Alertas Tempranas (WhatsApp Institucional):** Se mantiene una comunicación activa, directa y en tiempo real a través del grupo institucional “*Enlace PQRSDF*” en la aplicación de mensajería WhatsApp. Este medio se utiliza para difundir diariamente recordatorios perentorios, alertas de vencimiento e información de interés general de cara al servicio ciudadano.
- c. Comunicaciones Oficiales de Sensibilización y Estado:** Se remiten de manera constante reportes específicos y oficios circulares compartiendo de forma comparativa el estado cuantitativo de radicados de cada oficina. El objetivo de estas comunicaciones es sensibilizar a las áreas, visibilizar los índices de mora y motivar a las secretarías a mantener un flujo de respuesta oportuno.
- d. Reuniones Mensuales de Seguimiento y Control:** Se ejecutan mesas de trabajo mensuales con la totalidad de los enlaces de las dependencias de la Gobernación de Bolívar. En estas sesiones se examina la fluctuación semestral de las PQRSDF, se evalúa el rendimiento de los indicadores y se fijan actas de compromiso con soluciones concretas frente a los reportes de saldo negativo.
- e. Mesas de Intervención Focalizada (Foco Top 5 Crítico):** De forma complementaria a las reuniones plenarias, se estructuran mesas de trabajo extraordinarias dirigidas exclusivamente a las dependencias que integran el Top 5 con mayor índice de solicitudes sin gestionar y en estado vencido (Secretaría de Educación, Oficina de Cobro Coactivo y Secretaría de Movilidad, entre otras). Estas mesas de choque buscan evacuar el inventario acumulado y mitigar los riesgos de acciones de tutela o procesos disciplinarios.
- f. Capacitación Continua en el Manual y ABC de PQRSDF:** Con el propósito de estandarizar los criterios de atención, se brindan jornadas de capacitación técnica obligatoria orientadas al conocimiento del *Manual de PQRSDF* y el *ABC de Términos Legales*, fortaleciendo las competencias de los servidores públicos en la debida proyección de respuestas de fondo.

Como evidencia metodológica de la gestión de control realizada durante este periodo, se anexan al presente informe las respectivas actas firmadas y los listados de asistencia que soportan la ejecución presencial de las reuniones de seguimiento y las mesas técnicas lideradas por la Dirección de Atención al Ciudadano.





4.2. COMPORTAMIENTO Y ESTADÍSTICAS GENERALES PQRSDF I SEMESTRE 2026

A continuación, se detalla la información recolectada de acuerdo a la tabla dinámica en formato Excel y dashboard, 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 las PQRSDF recibidas 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 Segundo trimestre del 2026, comprendido de 1 de abril al 30 de junio, de la misma anualidad, detallada de la siguiente manera:

Durante segundo trimestre del año 2026, la plataforma SIGOB registró un volumen masivo de radicación, mostrando un incremento del **4.56%** en comparación con el volumen acumulado durante el primer trimestre de la misma vigencia (enero - marzo de 2026), pasando de 16.302 radicados a **17.046 solicitudes** en el periodo abril - junio.

Total de Radicados Semestrales: 17.046 solicitudes

Solicitudes que NO Requieren Respuesta: 14.473 (84,91% del total). Corresponden a comunicaciones informativas, invitaciones oficiales, notificaciones de procesos judiciales y traslados automáticos de otras entidades.

Solicitudes que SÍ Requieren Respuesta de Fondo: 2.573 peticiones (15,09% restante).

- **Contestadas con Éxito:** 1.230 solicitudes, reflejando un índice de eficacia trimestral del 47,80%.
- **No Contestadas (Pendientes Totales):** 1.343 solicitudes (52,20% de la carga del trimestre).





Subir Reporte

ANALISIS_DE_PQRSD_2026 (2)_copia (1).xlsx

Filtros

Año

Todos los años

Dependencia

Todas las dependencias

Ver+

Borrar Filtros

Rango de Meses

Enero

Diciembre

April - Junio

Errores de Tipos

Todos los tipos

Errores en Radicados

Todos los radicados

Filtrar por Tipo (Selección Múltiple) 0 seleccionados

Derecho de Petición (10 días)
Derecho de Petición (15 Días)
Derecho de Petición (30 Días)
Derecho de Petición (5 Días)



Total Radicados

17.046



Contestados

1230



No Contestados

1343



No Requieren Respuesta

14.473



Plazo Vencido

982



Plazo Vigente

361



El cuadro de mando en el segundo trimestre del año comprendido del 1 de abril al 30 de junio de 2026 refleja el comportamiento global de las PQRSDF de la entidad. A nivel cuantitativo, las cifras muestran una altísima concentración de trámites de carácter puramente informativo o documental, al tiempo que encienden alertas críticas sobre los tiempos de respuesta de los requerimientos que sí exigen un pronunciamiento de fondo.

Durante el periodo analizado, ingresó a la Gobernación un volumen bruto de **17.046 PQRSDF**. La distribución de estos documentos se clasifica de la siguiente manera:

- **No Requieren Respuesta:** 14.473 radicados, lo que equivale al 84,91% del volumen total del trimestre. Esta cifra representa la gran mayoría de la carga documental y corresponde a traslados internos, anexos, subsanaciones, copias informativas, o documentos de trámite que no abren un término legal de respuesta.
- **Requieren Respuesta (Gestión Efectiva):** 2.573 radicados (el 15,09% restante), los cuales constituyen el verdadero universo de control del Grupo PQRSDF, pues corresponden a peticiones de fondo que la administración está obligada a contestar bajo términos de ley.

Al enfocar el análisis estrictamente sobre los 2.573 PQRSDF que sí requieren respuesta, el balance operativo se divide así:

- **Contestados:** 1.230 requerimientos han sido resueltos y notificados formalmente al ciudadano, lo que representa un índice de eficacia del 47,80% sobre el universo exigible del trimestre.
- **No Contestados:** 1.343 requerimientos permanecen pendientes de respuesta, equivalentes al 52,20% del total de la gestión del trimestre.

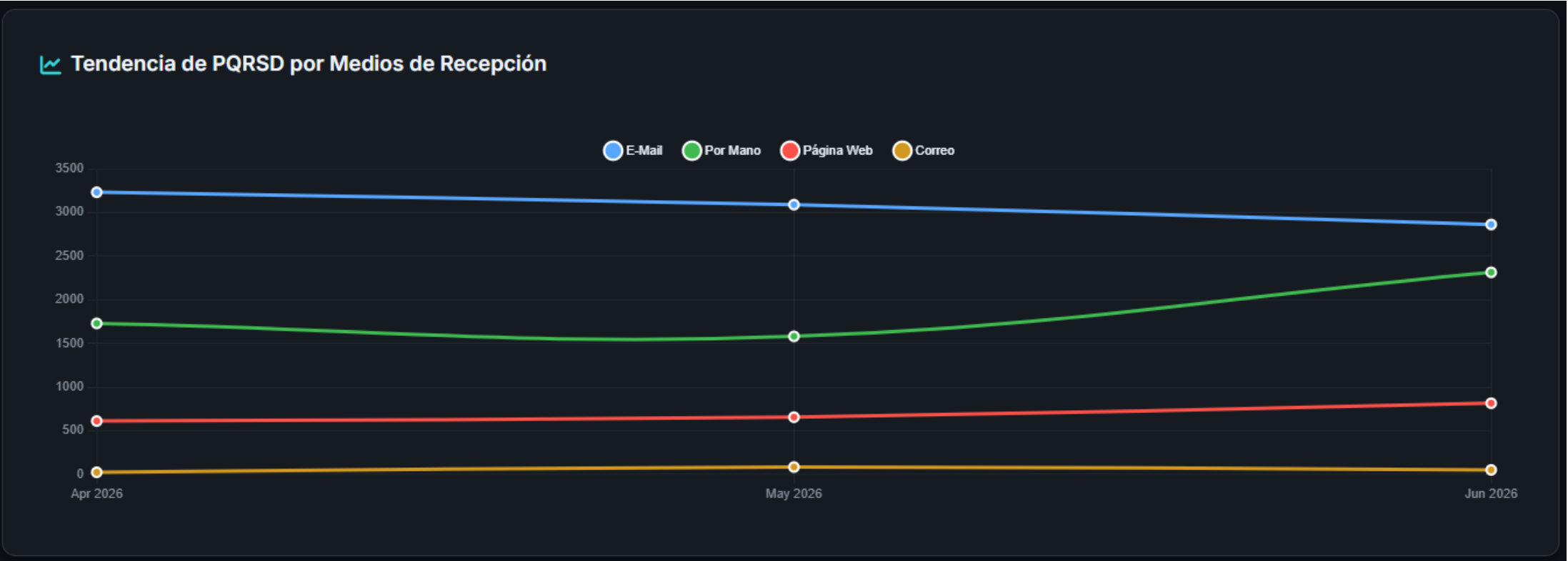
Análisis Crítico de los Plazos (Trámites No Contestados)

El hallazgo más importante para la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental radica en la descomposición técnica de los 1.343 radicados no contestados. El sistema los clasifica bajo dos estados críticos de oportunidad:

- **Plazo Vencido:** 982 radicados se encuentran fuera de los términos legales establecidos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) o normas especiales. Esto significa que el 73,12% de la PQRSDF pendiente está vencida (o lo que es igual, el 38,17% de todas las peticiones sustanciales del trimestre superaron su límite legal sin recibir respuesta).
- **Plazo Vigente:** 361 radicados se mantienen activos dentro de los términos normativos de respuesta y representan la carga corriente que las dependencias aún están a tiempo de evacuar de forma oportuna.



🏆 Top 5 Tipos de PQRSD



4.2.1. ANÁLISIS DE TIPOLOGÍAS CRÍTICAS Y CANALES DE RECEPCIÓN

En esta sección se identifica la naturaleza jurídica de los requerimientos ciudadanos y la evolución de los canales preferidos por la comunidad para interactuar con la administración departamental durante el segundo trimestre.

1. Análisis del Top 5 de Tipos de PQRSDf

El volumen acumulado de las 5 principales tipologías en este trimestre asciende a **15.325 radicados**, reflejando una marcada concentración en trámites que no requieren resolución sustancial, pero exponiendo una presión crítica sobre los derechos de petición:

- **Solicitud (11.872 radicados - 77,47% del Top 5):** Es de lejos la tipología más masiva. El 100% de estas se clasifican en "No Requiere Respuesta", lo que confirma que la ciudadanía utiliza mayoritariamente la plataforma para radicar comunicaciones informativas, memoriales generales, o trámites institucionales estandarizados que no abren términos legales de fondo.
- **Derecho de Petición - 15 Días (2.446 radicados - 15,96% del Top 5):** Representa el núcleo sustancial del trabajo jurídico y misional del Grupo PQRSDf, dado que todas exigen respuesta de fondo.
 - **Contestadas:** 1.162 peticiones (Índice de efectividad del **47,51%**).
 - **No Contestadas (Mora/Trámite):** 1.284 peticiones (Índice de rezago del **52,49%**).
 - *Nota:* Este volumen representa casi la totalidad de la mora institucional reportada en la entidad durante el trimestre.
- **Notificación (426 radicados), Certificados (319 radicados) y Desembargos (262 radicados):** Suman en conjunto **1.007 documentos**. Al igual que las solicitudes, el sistema las tipifica bajo la condición de "No Requiere Respuesta" (con excepción de los desembargos que operan como trámites internos de validación de Cobro Coactivo), actuando como soportes o constancias dentro de los expedientes administrativos.

2. Tendencia de PQRSDf por Medios de Recepción

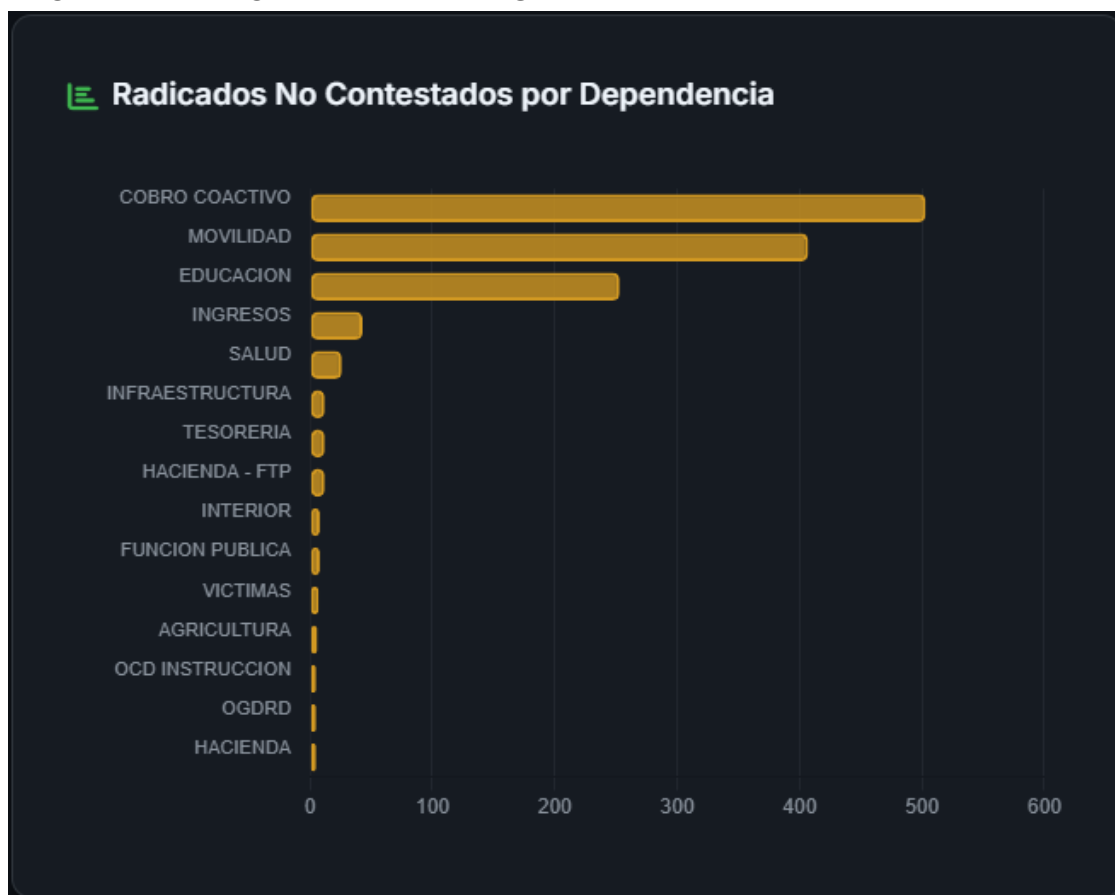
El comportamiento de los canales oficiales durante los meses de abril, mayo y junio expone una clara transformación digital en la entidad, liderada por los canales no presenciales, con un repunte físico sumamente drástico hacia el cierre del periodo:

- **Canal E-Mail:** Se consolida como el principal canal de radicación de la Gobernación, manteniéndose durante todo el trimestre por encima de los 2.800 radicados mensuales. Su volumen más alto se registró al inicio del periodo en abril (con 3.231 radicados), y aunque muestra una leve flexión hacia el mes de junio (2.800 radicados), sigue siendo la vía preferida por los ciudadanos debido a su agilidad.



- **Canal Por Mano / Presencial:** Inicia el trimestre con cerca de 1.729 radicados en abril, se mantiene estable en mayo y experimenta un **incremento acelerado y exponencial en junio, superando los 2.300 radicados**. Este repunte masivo de la presencialidad en la Ventanilla Única coincide directamente con el fenómeno de los embargos de la Oficina de Cobro Coactivo, obligando a los usuarios a asistir físicamente a radicar sus solicitudes de desembargo o acuerdos de pago.
- **Canal Página Web:** Muestra un comportamiento ascendente y controlado. Pasó de registrar 611 radicados en abril a cerca de 800 radicados en el mes de junio, demostrando una apropiación constante pero secundaria por parte del usuario web.
- **Canales Correo Postal:** Registran un uso marginal o prácticamente nulo, manteniéndose en un promedio inferior a los 25 radicados mensuales en todo el trimestre, confirmando la obsolescencia técnica de estos medios frente al correo electrónico institucional.

4.2.2. OPERATIVA POR DEPENDENCIAS



Este análisis revela una alerta crítica sobre la capacidad de respuesta institucional, identificando las oficinas que concentran el mayor número de PQRSDF pendientes de resolver durante este trimestre. Tres dependencias monopolizan casi la totalidad del rezago institucional:

1. **Cobro Coactivo (503 radicados pendientes):** Es la dependencia con el mayor número de PQRSDF acumuladas en toda la Entidad; aproximadamente el 58,64% (**295 PQRSDF**) ya se encuentra en estado vencido.



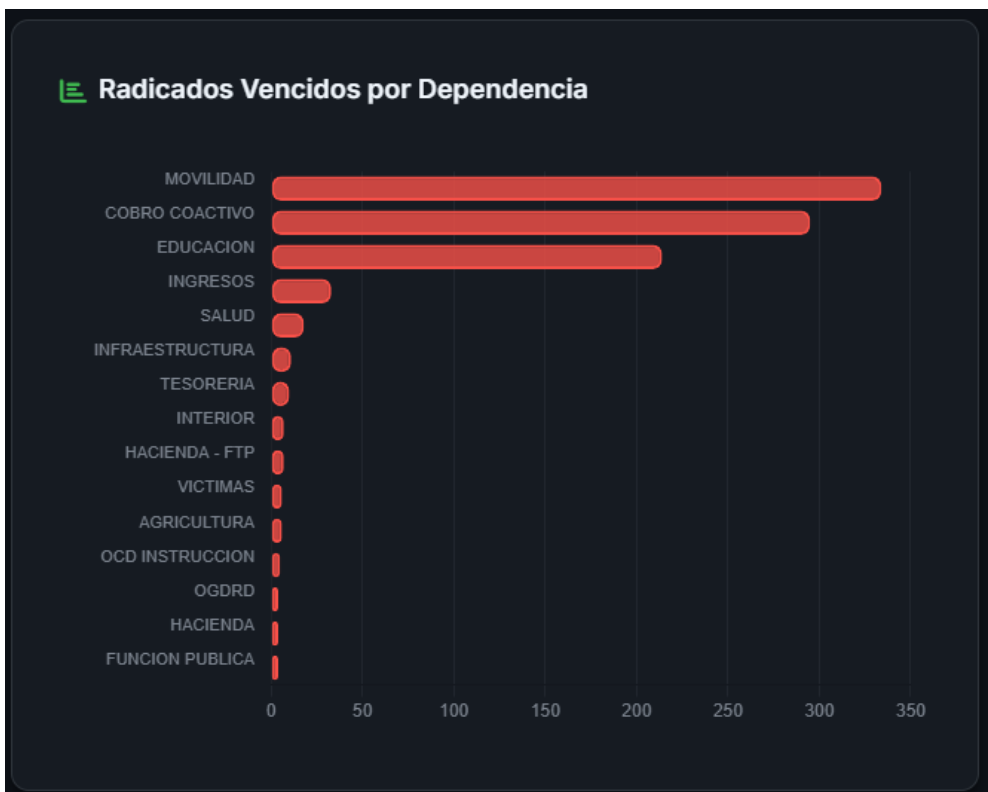


2. **Movilidad (415 radicados pendientes):** Ocupa el segundo lugar en volumen acumulado. Pese a tener menos volumen bruto que Cobro Coactivo, es la oficina con el índice más alto en no responder oportunamente. De sus 415 radicados pendientes, cerca del 80,72% ya superó los términos de ley, convirtiéndose en el foco de mayor riesgo para acciones de tutela con **335 PQRSDF VENCIDAS**.
3. **Educación (251 radicados pendientes):** Se ubica en el tercer puesto de la carga pendiente, con **210 PQRSDF vencidas**. Muestra una tendencia crítica similar, donde cerca del 83,66% de sus trámites pendientes están fuera de los plazos legales.
- **Otras áreas:** Ingresos registra niveles marginales de acumulación (con aproximadamente 35 radicados vencidos), mientras que las demás oficinas sectorizadas muestran un comportamiento controlado.

Al integrar este comportamiento con la contingencia masiva de los embargos dictados en junio, se extraen conclusiones clave para la gestión:

Mientras que Movilidad y Educación sufren de una mora crónica (tienen casi todo su inventario vencido debido a problemas estructurales de respuesta), Cobro Coactivo presenta una saturación por choque operativo reciente; debido a la ola de usuarios afectados por los embargos, un porcentaje importante de sus solicitudes (208 de las 503) todavía figuran como *"Plazo Vigente"*. Están acumuladas, pero los 15 días hábiles de ley apenas están corriendo en el sistema.

El hecho de que Cobro Coactivo ya tenga 295 radicados vencidos confirma que el cuello de botella de reclamaciones por embargos y solicitudes de desembargo comenzó a superar la capacidad del enlace de la oficina.





V. DEVOLUCIONES Y TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

Dando cumplimiento estricto a las directrices de gestión y transparencia, se extrajeron los siguientes datos consolidados de nuestras bases de datos institucionales de apoyo:

- Cantidad de Solicitudes Trasladas a Entidades Externas.**

Cuando un ciudadano radica una petición ante la Gobernación, pero la competencia legal radica en otra institución, la Dirección de Atención al Ciudadano realiza un traslado por competencia (conforme al Artículo 21 del CPACA). Durante este semestre se gestionaron un total de 104 traslados externos a través del correo institucional.

Entidad	Traslado 2do Trimestre 2026
DATT Cartagena	42
Alcaldía Mayor de Cartagena	13
Tránsito de Turbaco / Alcaldía de Turbaco	10
SENA	5
Movilidad / Tránsito del Carmen de Bolívar	7
Tránsito de Arjona	7
Alcaldía de Magangué	2
Tránsito de Clemencia	4
Seguros Bolívar	2
Alcaldía Calamar	1
Alcaldía María La Baja	1
Universidad de Cartagena	0
Alcaldía de Bogotá	4
IDER	3
Alcaldía Zambrano	1
Alcaldía San Jacinto	2
TOTAL	104





- **Trámites Devolutivos y Requerimientos a usuarios.**

En el marco de la recepción de PQRSDF desde el medio web de la plataforma institucional durante este periodo, se tipificaron **120 radicados** que fueron tramitados o devueltos a los usuarios bajo el concepto de *"Devolución por Falta de Información o Anexos"*.

Este procedimiento no constituye un rechazo arbitrario de la solicitud, sino la aplicación estricta del Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA), sustituido por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, el cual regula las *Peticiones Incompletas y el Desistimiento Tácito*.

Los 120 casos descritos correspondieron a documentos que adolecían de las siguientes falencias insubsanables para el inicio de la actuación administrativa:

- Ausencia de idoneidad del emisor: Anonimatos injustificados o imposibilidad de identificar el nombre completo del solicitante.
- Indeterminación del objeto: Escritos reducidos a una sola frase o enunciados ambiguos que impedían identificar el objeto claro y exacto de la petición.
- Omisión de dirección o canales de notificación: Falta de correo electrónico o dirección física para remitir la respuesta institucional.
- Falta de soportes esenciales: Omisión de los anexos o pruebas exigidas por la ley para dar trámite a la solicitud.

Procedimiento Aplicado:

En estricta observancia de la norma, la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo PQRSDF, ejecutó las siguientes acciones:

1. **Requerimiento a Completar:** Se remitió comunicación al ciudadano (dentro de los diez 10 días siguientes a la radicación) indicándole de manera precisa los documentos o información faltante.
2. **Suspensión de Términos:** Automáticamente, la notificación de este requerimiento suspendió los términos legales que tenía la Gobernación de Bolívar para responder la petición de fondo.
3. **Término de Subsanción y Riesgo de Desistimiento:** La norma le otorga al ciudadano el término de un (1) mes para allegar los anexos o aclarar su solicitud. Transcurrido este plazo sin que el usuario subsane la información, la entidad procederá mediante acto administrativo motivado a declarar el Desistimiento





GOBERNACIÓN
de BOLÍVAR

Tácito y el consecuente archivo del expediente, sin perjuicio de que el ciudadano pueda presentar una nueva solicitud con el lleno de los requisitos.

Con este procedimiento, la entidad garantiza el debido proceso, evita la acumulación de silencios administrativos positivos o tutelas por solicitudes inviables, y optimiza la capacidad operativa de las dependencias.



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

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



VI. DIAGNOSTICO

Tras el procesamiento estadístico de la plataforma SIGOB y el cruce analítico de los componentes del derecho de petición de fondo, la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental determina los siguientes hallazgos y variables críticas:

6.1. 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.

6.2. 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.





GOBERNACIÓN
de BOLÍVAR

VII. 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 2026 las siguientes acciones de mejoramiento:

- Fortalecimiento del Talento Humano: Capacitaciones a los funcionarios en ABC de cada dependencia para el buen direccionamiento de las PQRSDF.
- 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 del Director de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.



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

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



VIII. EVIDENCIAS

Se anexan copias de:

- Cuadro estadístico de PQRSD de primer trimestre (1 enero – 30 junio) 2026.
- Copias de actas de reuniones 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.
- Copia acta mesas de trabajo
- 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.



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

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