



INFORME DE GESTIÓN DE II SEMESTRE DE 2017
SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

GRUPO PQRS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
SECRETARÍA GENERAL

TURBACO, BOLÍVAR
DICIEMBRE DE 2017



INFORME DE GESTIÓN DE II SEMESTRE DE 2017
SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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 PQRS, realiza la labor de seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias presentados ante la entidad. En virtud de dicho control a los trámites de respuesta de los derechos de petición se elabora el presente informe de gestión.

El objetivo de este documento es el de dar conocer la diligencia y exponer las mediciones y estadísticas de la gestión que cada una de las dependencias de la Gobernación de Bolívar realizó con relación a las PQRS a su cargo, en el segundo semestre del año 2017.

I. ESTADO Y GESTIÓN DE LAS PQRS.

1.1 Procedimientos:

La Dirección Administrativa de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo PQRS, en su labor de seguimiento de respuesta de los derechos de petición aplica los siguientes procedimientos:

1. Desde la mesa de entrada de documentación de la Gobernación de Bolívar, se direccionan todos los derechos de petición al Grupo PQRS.
2. El funcionario encargado del Grupo PQRS, transfiere mediante el Sistema de Gestión de Información SIGOB, los derechos de petición a la dependencia competente y posteriormente son enviados por medio físico mediante planilla.
3. Por parte del Grupo PQRS se realiza el seguimiento al derecho de petición y se mantiene comunicación directa y constante con los enlaces de PQRS por tres medios:

- Se cuenta con una tabla de seguimiento 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 al enlace PQRS de las peticiones sin contestar.
- 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 en las respuestas.
- Se creó un grupo de mensajería medio virtual (aplicación WhatsApp), con el fin de mantener una comunicación constante, directa y efectiva con los enlaces PQRS, para enviar información de difusión.

4. De manera mensual se convoca una reunión de seguimiento de PQRS a principio de mes con todas las dependencias en las que se discute y examina el estado y comportamiento de respuesta de cada una de las Secretarías, y en la misma se fijan compromisos y soluciones con aquellas dependencias que presentan reporte negativo.

1.2 Estadística de PQRS:

De acuerdo a la tabla estadística del SIGOB, del 04 de julio al 29 de diciembre de 2017 han ingresado a la Gobernación de Bolívar por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental:

- Total de 1399 PQRS recibidas.
- Total de 1218 PQRS contestadas.
- 181 no han sido contestadas o no se encuentra respuesta en el SIGOB.
- De las 1218 contestadas, 784 fueron contestadas dentro del término de ley y 434 por fuera del término legal.

DEPENDENCIA	PQRS CONTESTADA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO	CONTESTADA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL PQRS NO CONTESTADA	NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO
Despacho del Gobernador - Oficina de Control Disciplinario	4	3	1	1	0	1
Despacho del Gobernador - Oficina de Control Interno	0	0	0	1	0	1
Despacho del Gobernador - Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres	8	6	2	0	0	0
Despacho del Gobernador - Oficina de Gestión Social	6	5	1	0	0	0
Despacho del Gobernador - Secretaría Privada	4	2	2	0	0	0
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	10	10	0	1	0	1
Secretaría de Educación	33	9	24	4	0	4
Secretaría de Hábitat	29	25	4	2	0	2
Secretaría de Hacienda	40	26	14	1	0	1
Secretaría de Hacienda - Dirección de Contabilidad	1	1	0	0	0	0
Secretaría de Hacienda - Dirección de Ingresos	89	40	49	1	0	1
Secretaría de Hacienda - Dirección de Tesorería	9	3	6	14	0	14
Secretaría de Hacienda - Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	170	100	70	9	0	9
Secretaría de Hacienda - Oficina de Cobro Coactivo	304	224	80	11	0	11
Secretaría de Infraestructura	45	31	14	0	0	0
Secretaría de Minas y Energía	14	6	8	3	0	3
Secretaría de Movilidad	7	2	5	2	0	2
Secretaría de Planeación	6	4	2	0	0	0
Secretaría de Salud	227	138	89	35	0	35
Secretaría de Víctimas y Reconciliación	6	4	2	1	0	1
Secretaría del Interior y Asuntos Gubernamentales	46	32	14	0	0	0
Secretaría General	1	1	0	0	0	0
Secretaría General - Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	15	12	3	5	0	5
Secretaría General - Dirección de Función Pública	106	71	35	7	0	7
Secretaría General - Dirección de Logística	7	5	2	0	0	0
Secretaría Jurídica	24	20	4	4	0	4
(en blanco)	0	0	0	16	0	16
Secretaría Jurídica - Dirección de Defensa Judicial	1	1	0	0	0	0
Despacho del Gobernador	1	1	0	0	0	0
Secretaría de Desarrollo Regional y Ordenamiento Territorial	5	2	3	1	0	1
Secretaría General - Dirección de Tecnologías de la Información y de las	0	0	0	2	0	2
GRAN TOTAL	1218	784	434	181	0	181

Tal como se evidencia en el cuadro anterior, hay una efectividad del 87.06% en la respuesta de los derechos de petición de 2017, reportándose a corte de 29 de diciembre de 2017 un total de 181 PQRS en mora para la próxima anualidad.

II. DIAGNÓSTICO.

2.1. Fortalezas:

- Los enlaces de PQRS atienden de manera positiva los requerimientos efectuados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- La mayoría de Secretarías asisten a las reuniones de seguimiento de PQRS, como consta en las actas de las mismas, excepcionalmente Secretarías como la Privada no atienden a las reuniones.
- Los enlaces PQRS demuestran una actitud positiva y de compromiso frente a las visitas personalizadas que se les realiza, en el sentido de que en el registro de las mismas logra evidenciarse el estado de las peticiones.
- En el segundo semestre de 2017 se logró que las dependencias con más derechos de petición vencidos, estas sean, la Secretaría de Salud, la Dirección de Ingresos y la Dirección de Cobro Coactivo, resolvieran las peticiones en mora de 2016 y las represadas de 2017.
- Se logró evacuar la totalidad de PQRS de 2016.

2.2. Debilidades:

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

- Uso inadecuado del SIGOB.
- Términos de ley especiales no se encuentran en el SIGOB.
- Transferencia de peticiones entre dependencias por temas de competencia.
- Conflicto de competencias que se presenta entre algunas Secretarías.
- Compromiso de algunos contratistas para contestar los derechos de petición.
- El sistema de alertas del SIGOB no está en funcionamiento.
- Continuidad de los contratistas a quienes se les designan derechos de petición.

2.3. Plan de mejoramiento:

Es importante resaltar que, a pesar de que existen las dificultades antes descritas, la gestión de la Dirección Administrativa de Atención al Ciudadano ha sido permanente en aras de

mejorar y superar todo tipo de situaciones que representen rendimientos negativos en la respuesta de los PQRS, tarea que se ha logrado mediante la implementación de acciones estratégicas dirigidas al fortalecimiento institucional y al mejoramiento del sistema de gestión de correspondencia.

En desarrollo de esta tarea, el 03 de noviembre de la anualidad se suscribió acta de compromiso con los enlaces (se anexa al presente), en el que se plasmó el deber de evacuar los derechos de petición a corte de 20 de noviembre de 2017, y en reunión de seguimiento de 06 de diciembre de 2017 se requirió a los enlaces presentar un informe sobre el estado y circunstancia del porqué de los derechos de petición en mora a corte de diciembre.

Por otra parte, es importante resaltar que en desarrollo de la labor de seguimiento efectuada se han logrado las siguientes mejoras:

- Hay información constante a la mesa de entrada sobre los cambios en los temas de competencia.
- Se ha fortalecido la comunicación directa con las dependencias cuando hay dudas sobre las transferencias por competencia. Cuando no es claro el tema del derecho de petición, el funcionario designado del Grupo PQRS primero se comunica con la Secretaría y confirma que la materia les compete.
- Las actualizaciones de respuesta se están realizando ahora de manera semanal, antes se efectuaban quincenalmente.
- Mediante elaboración de cuestionario resuelto por los enlaces de PQRS el día 06 de diciembre de 2017, se logró identificar las principales causas de la mora en la respuesta de los derechos de petición de cada dependencia.

De otro lado, para el año 2018 se prevé implementar el siguiente plan de mejoramiento, con una serie de medidas con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta de los derechos de petición y la gestión de la Dirección:

- Aumentar las capacitaciones del uso del SIGOB.

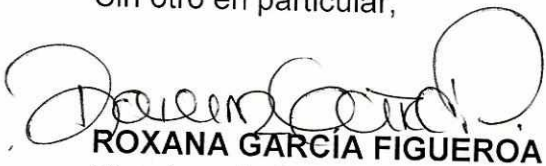
- Expedición de Circular dirigida a todos los funcionarios de planta y contratistas sobre el uso obligatorio del SIGOB.
- Inclusión en los contratos de prestación de servicios que contemple el uso adecuado del SIGOB, y su responsabilidad en caso de incumplimiento.
- Levantamiento de acta de las visitas realizadas a las dependencias por parte del grupo PQRS, debidamente firmadas y con copia a los Secretarios y Directores de las mismas.
- Mejoramiento del SIGOB por parte de las TIC con relación a la inclusión de los términos exactos de Ley para peticiones especiales, no exclusivamente el término de 15 días.
- Que los enlaces PQRS designados sean exclusivamente funcionarios de planta y los que manejen la bandeja de entrada de PQRS de las dependencias.
- Modificación de Manual de PQRS, incluyendo uso adecuado del SIGOB y trámite de transferencias de derechos de petición transversales.
- Solicitud de reactivación del sistema de alertas del SIGOB.

III. EVIDENCIAS

Se anexan copias de:

- Cuadro estadístico de PQRS.
- Copias de actas de reunión de seguimiento de julio a diciembre de 2017.
- Copia de visitas personalizadas a dependencias.
- Oficios de gestión.
- Acta de compromisos de 03 de noviembre de 2017.
- Cuestionarios de enlaces de PQRS.

Sin otro en particular,



ROXANA GARCÍA FIGUEROA

Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
Proyectó: Yuliana Güete Cerpa – Líder Grupo PQRS.