



Informe de verificación del
sistema de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias y
Denuncias –PQRSD-
I semestre de la vigencia 2024

OFICINA DE CONTROL INTERO

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR



Informe de Verificación del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD- en la Gobernación de Bolívar del primer semestre de la vigencia 2024

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 primer semestre de la vigencia 2024 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. (...)

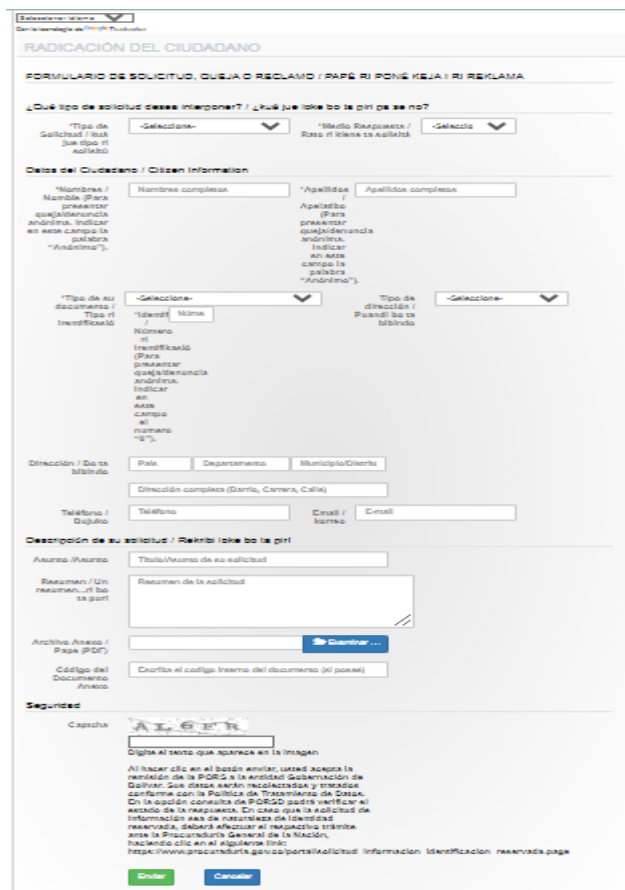
SIGOB: “Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad”

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>



RADICACIÓN DEL CIUDADANO

FORMULARIO DE SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO / PAPÉ RI PONE QUEJA / RI RECLAMA

¿Qué tipo de solicitud desea interponer? / ¿Qué fue lo que le pasó o no?

Tipo de Solicitud / Qué tipo de petición desea interponer? [Seleccione] Estado Respuesta / Respuesta a la solicitud [Seleccione]

Datos del Ciudadano / Citizen Information

Nombre / Nombre (Para presentar queja/denuncia anónima, indicar en este campo la palabra "Anónimo"). [Nombre completo] Apellido / Apellido (Para presentar queja/denuncia anónima, indicar en este campo la palabra "Anónimo"). [Apellido completo]

Tipo de documento / Tipo de identificación [Seleccione] Identificación [Identificación] Tipo de dirección / Puesto de trabajo [Seleccione]

Nombre / Nombre de identificación (Para presentar queja/denuncia anónima, indicar en este campo la palabra "G"). [Nombre de identificación]

Dirección / So la vivienda [País] [Departamento] [Municipio/Centro] Dirección completa (Calle, Carrera, Calle) [Dirección completa (Calle, Carrera, Calle)]

Teléfono / Celular [Teléfono] Correo / Correo [Correo]

Descripción de su solicitud / Relato de lo que le pasó

Asunto / Asunto [Título/Asunto de su solicitud]

Resumen / Un resumen de lo que pasó [Resumen de la solicitud]

Archivo Anexo / Pape (PDF) [Adjuntar...]

Código del Documento Anexo [Escriba el código interno del documento (si posee)]

Seguridad

Captcha [ALGER] Digite el texto que aparece en la imagen

Al hacer clic en el botón enviar, usted acepta la política de la PQRD a la entidad Gobernación de Bolívar. Sus datos serán recopilados 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/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page

Enviar Cancelar

Fuente: Captura pantalla página web Gobernación de Bolívar



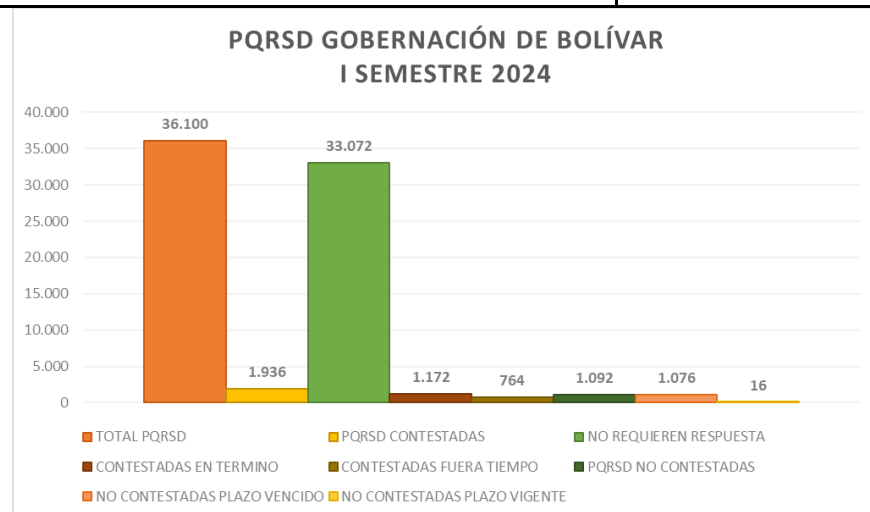
Tabla No. 1 Términos Para Respuesta

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

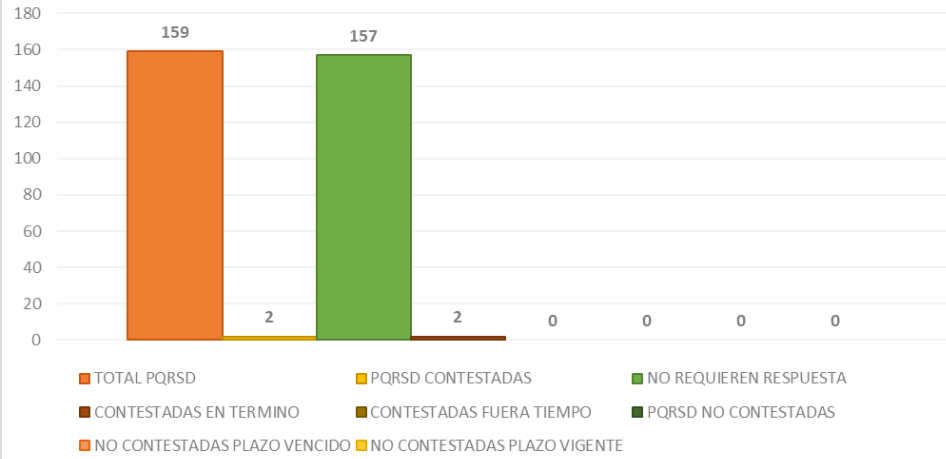
**Reporte de las PQRSD SIGOB - I Semestre Vigencia 2024
Del 01 enero al 28 de junio de 2024**

DEPENDENCIAS	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	1.172
CON RESPUESTAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	764
TOTAL, PQRS CONTESTADAS	1.936
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	16
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	1076
TOTAL, PQRS NO CONTESTADAS	1092
NO REQUIEREN RESPUESTAS	33.072
TOTAL, PQRS	36.100



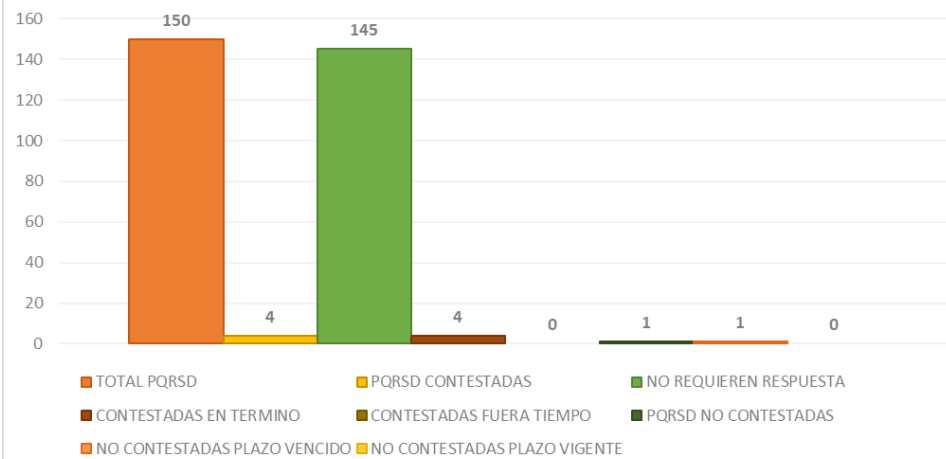


PQRSD DESPACHO DEL GOBERNADOR I SEMESTRE 2024



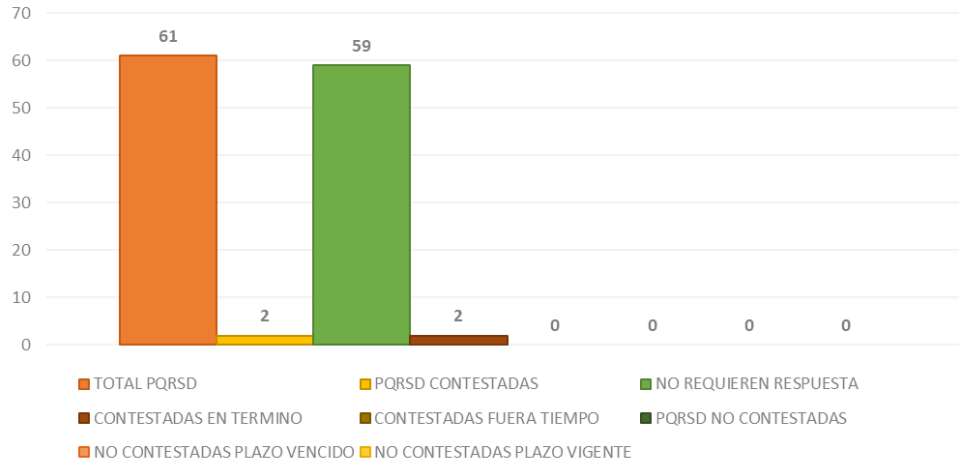
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
GOBERNADOR	159	2	157	2	0	0	0	0

PQRSD AGRICULTURA I SEMESTRE 2024



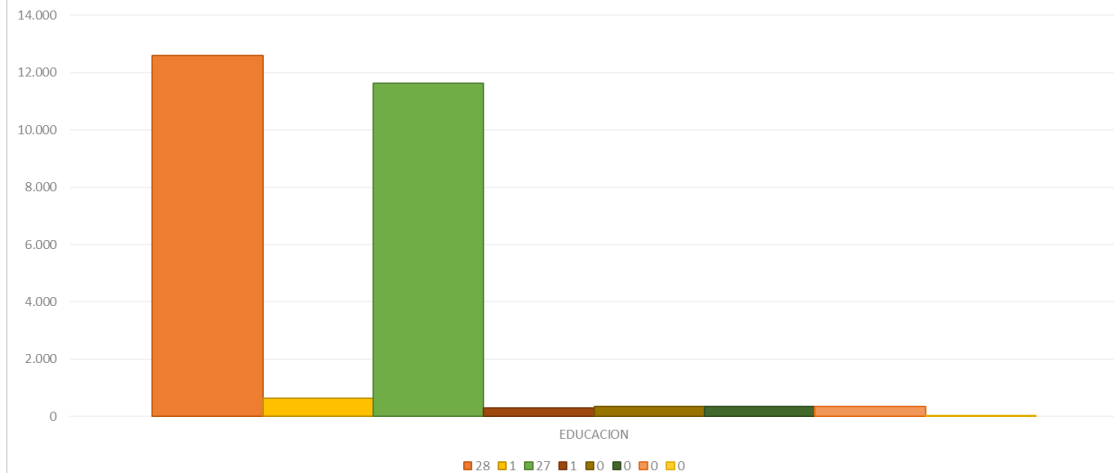
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
AGRICULTURA	150	4	145	4	0	1	1	0

PQRSD DESARROLLO REGIONAL Y ORD. TERRITORIAL I SEMESTRE 2024

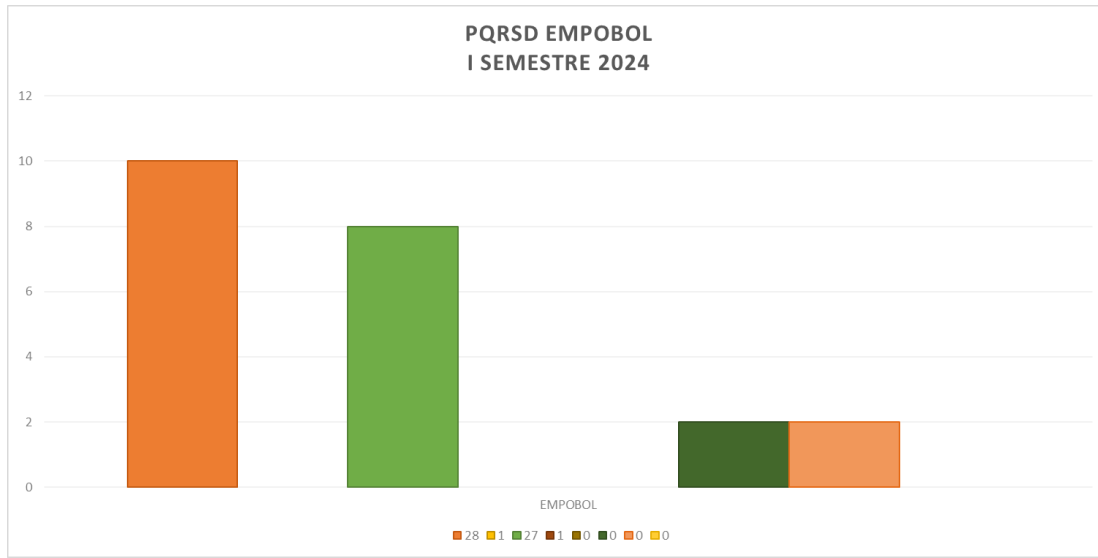


DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
DES. REGIONAL Y	61	2	59	2	0	0	0	0

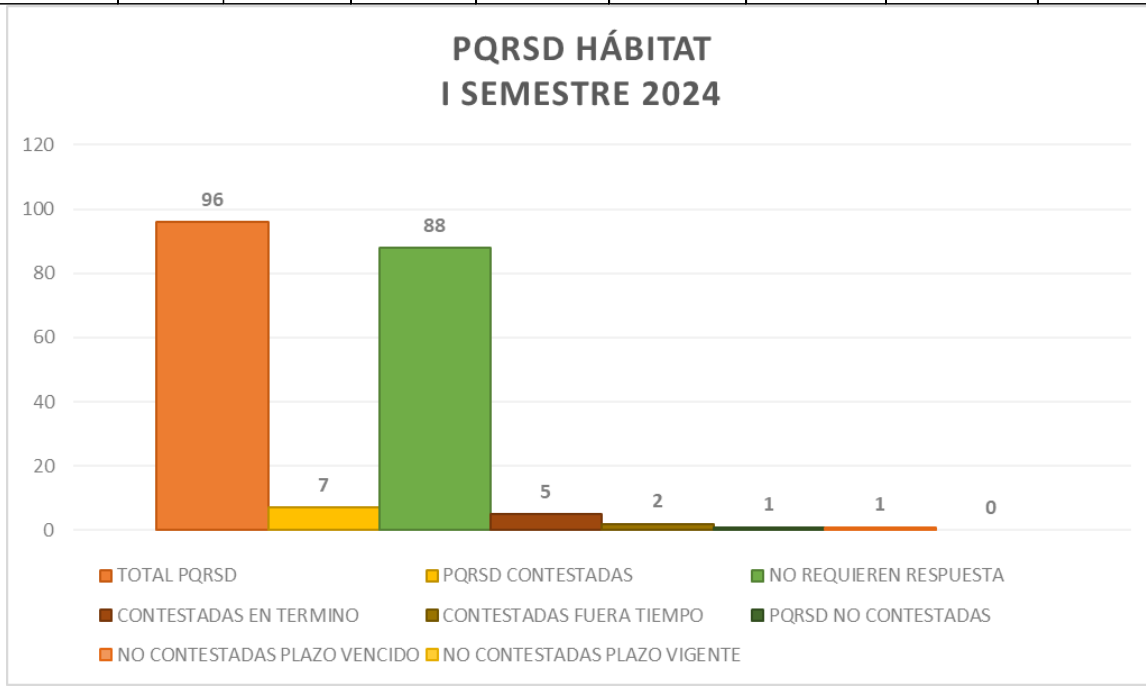
PQRSD SEC. DE EDUCACIÓN I SEMESTRE 2024



DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
EDUCACION	12.604	634	11.615	296	338	355	351	4



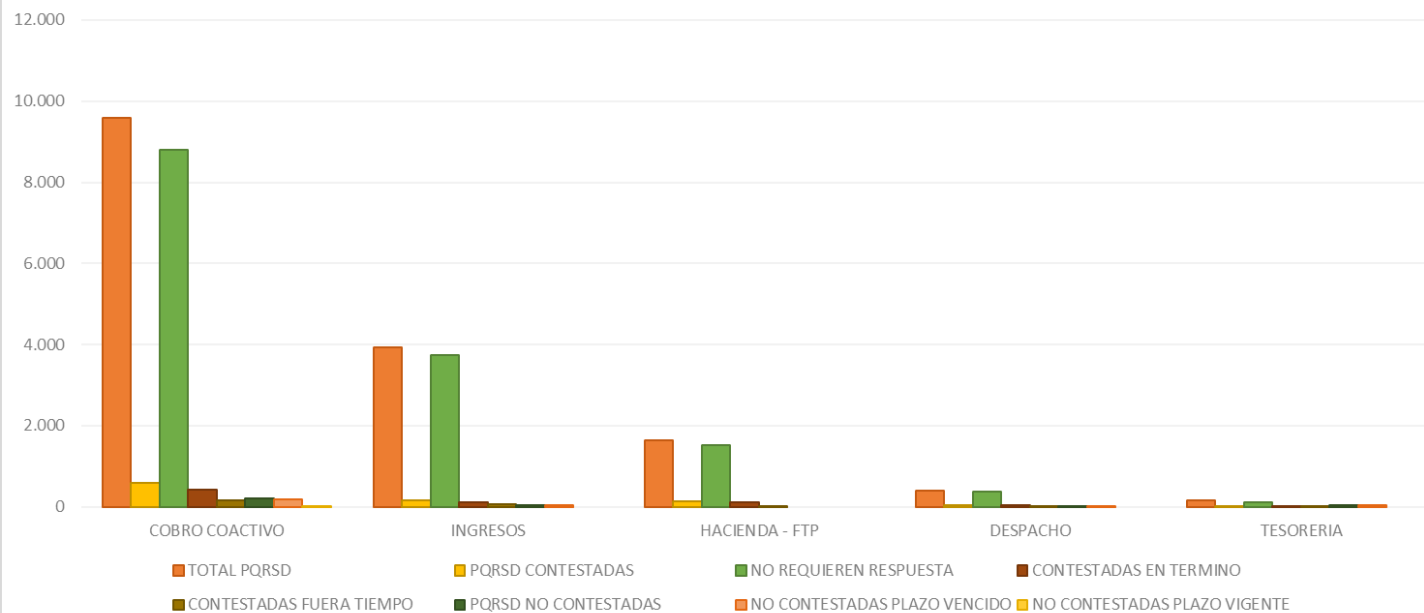
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
EMPOBOL	10	0	8	0	0	2	2	0



DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
HABITAT	96	7	88	5	2	1	1	0



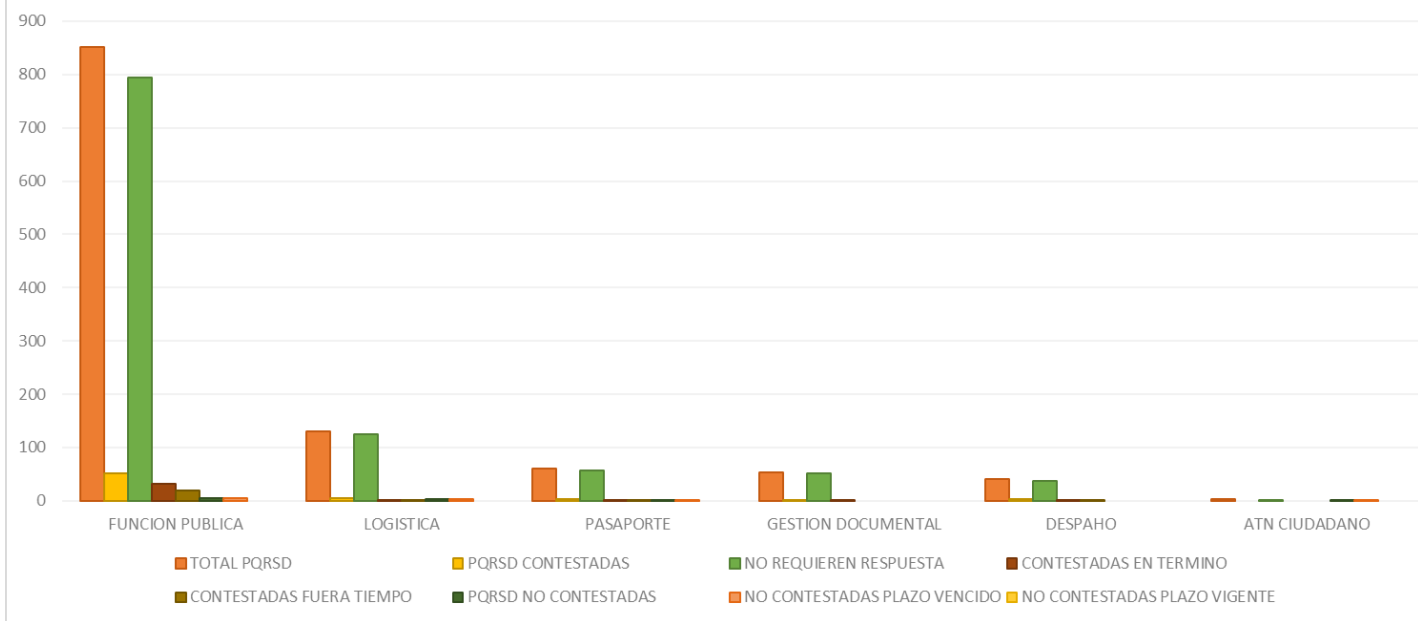
PQRSD SEC. DE HACIENDA I SEMESTRE 2024



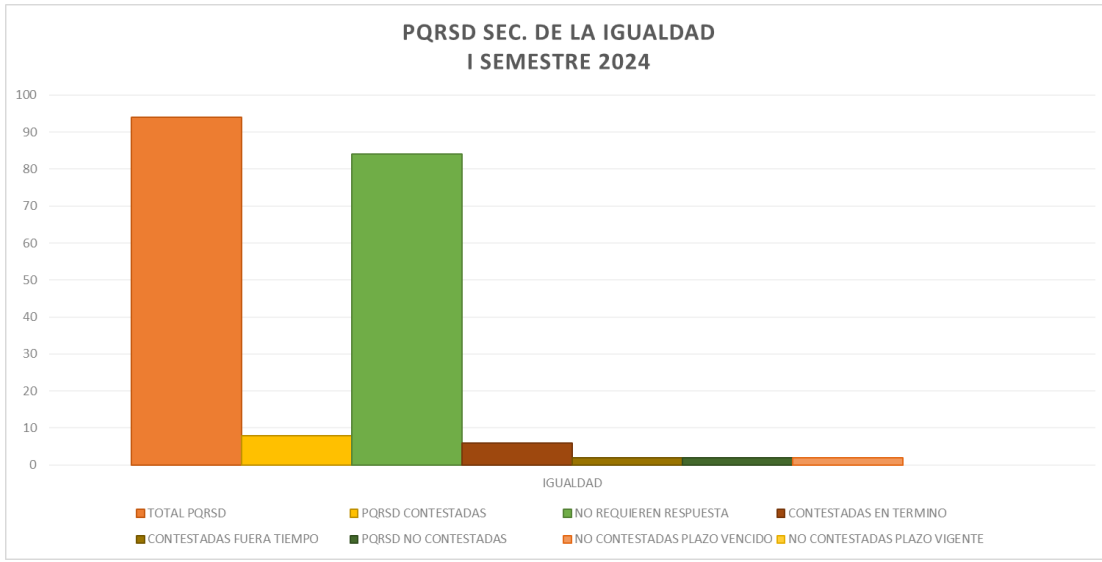
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
COBRO COACTIVO	9.587	590	8.798	431	159	199	189	10
INGRESOS	3.934	164	3.732	103	61	38	38	0
HACIENDA - FTP	1.648	126	1.522	107	19	0	0	0
DESPACHO	411	36	368	32	4	7	7	0
TESORERIA	161	4	121	3	1	36	36	0



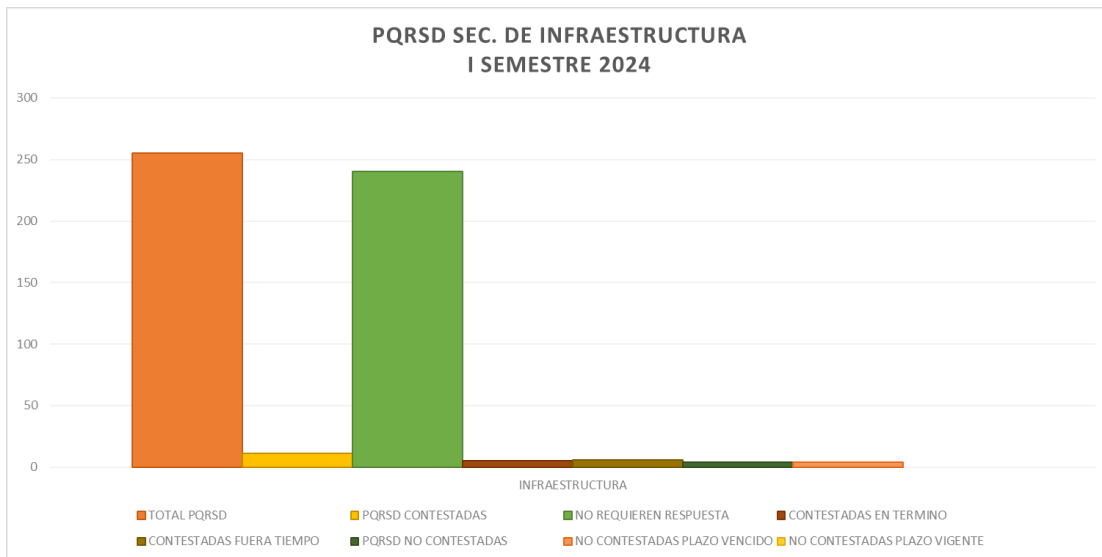
PQRSD SEC. GENERAL I SEMESTRE 2024



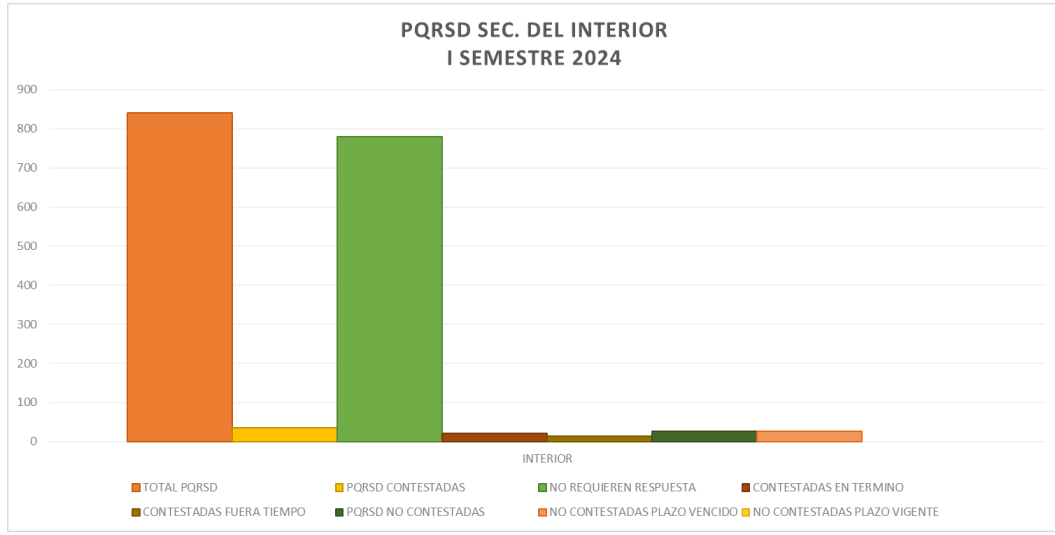
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
FUNCION PUBLICA	851	52	794	32	20	5	5	0
LOGISTICA	131	4	124	2	2	3	3	0
PASAPORTE	61	3	57	2	1	1	1	0
GESTION DOCUM	53	1	52	1	0	0	0	0
DESPAHO	41	3	38	2	1	0	0	0
ATN CIUDADANC	3	0	2	0	0	1	1	0



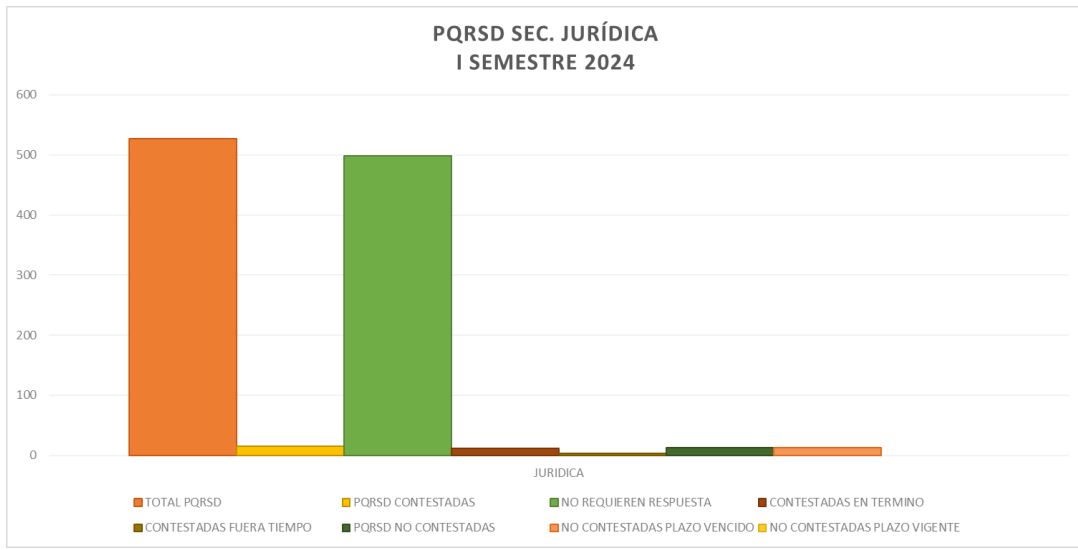
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
IGUALDAD	94	8	84	6	2	2	2	0



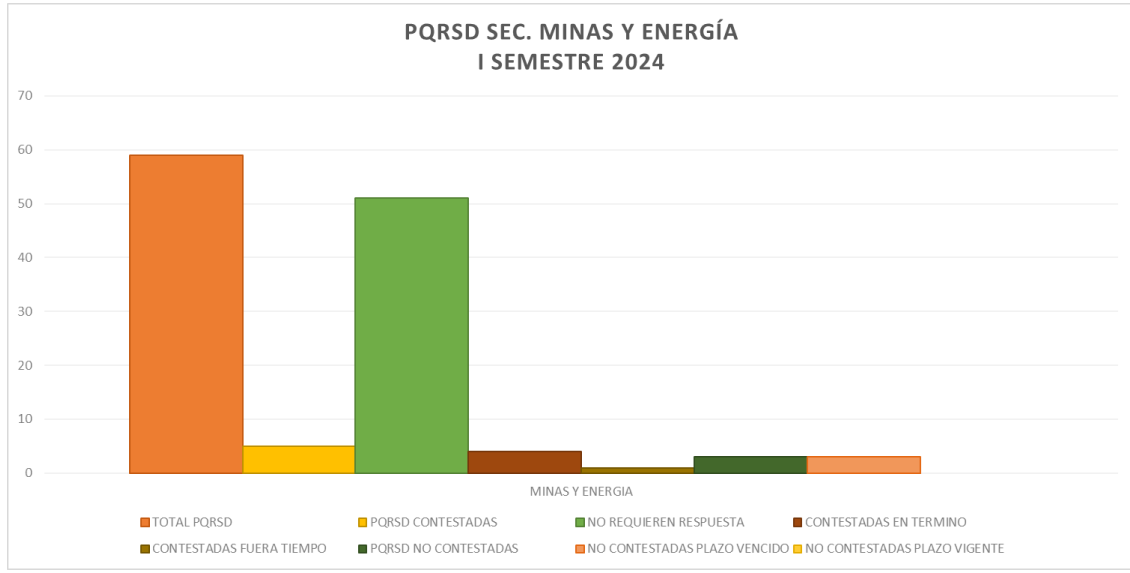
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
INFRAESTRUCTURA	255	11	240	5	6	4	4	0



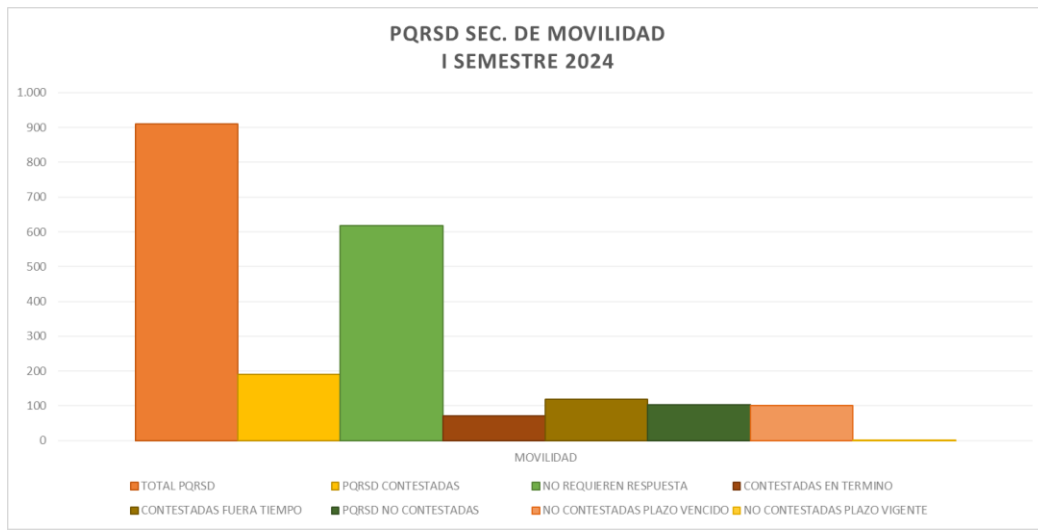
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
INTERIOR	840	35	779	21	14	26	26	0



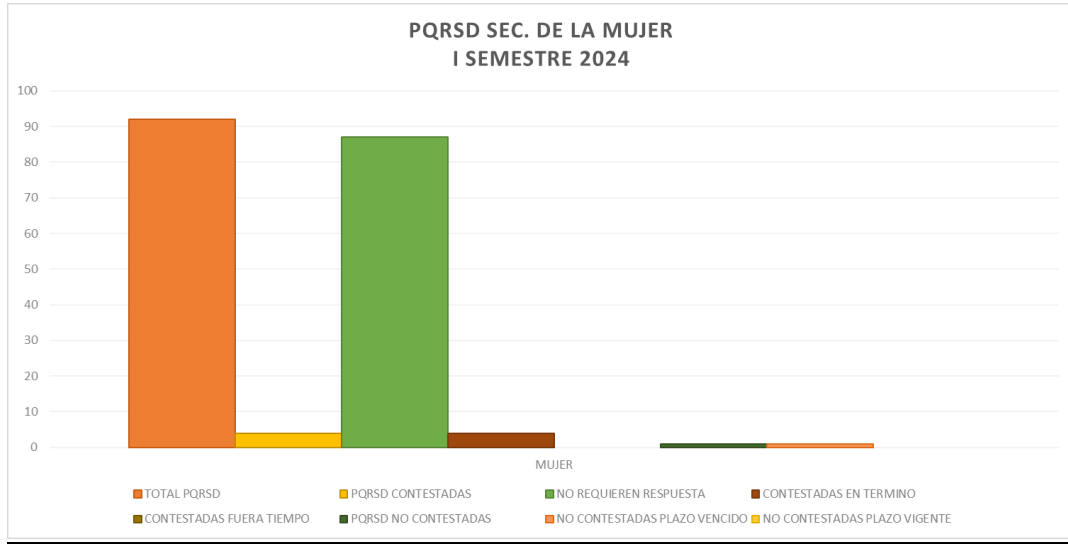
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
JURIDICA	527	15	499	12	3	13	13	0



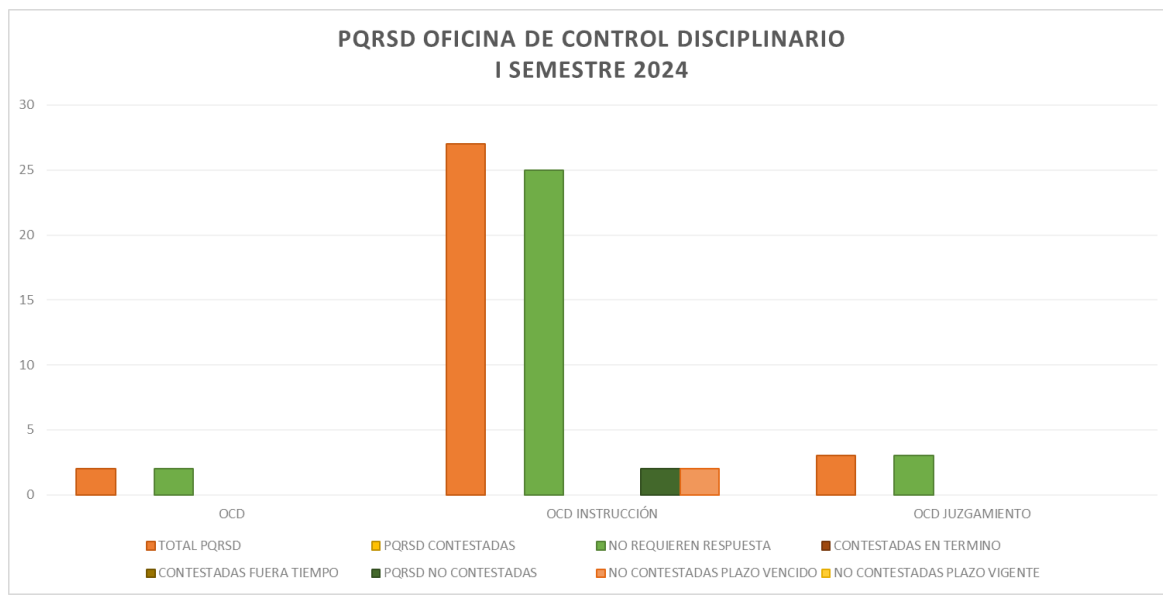
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
MINAS Y ENERGÍA	59	5	51	4	1	3	3	0



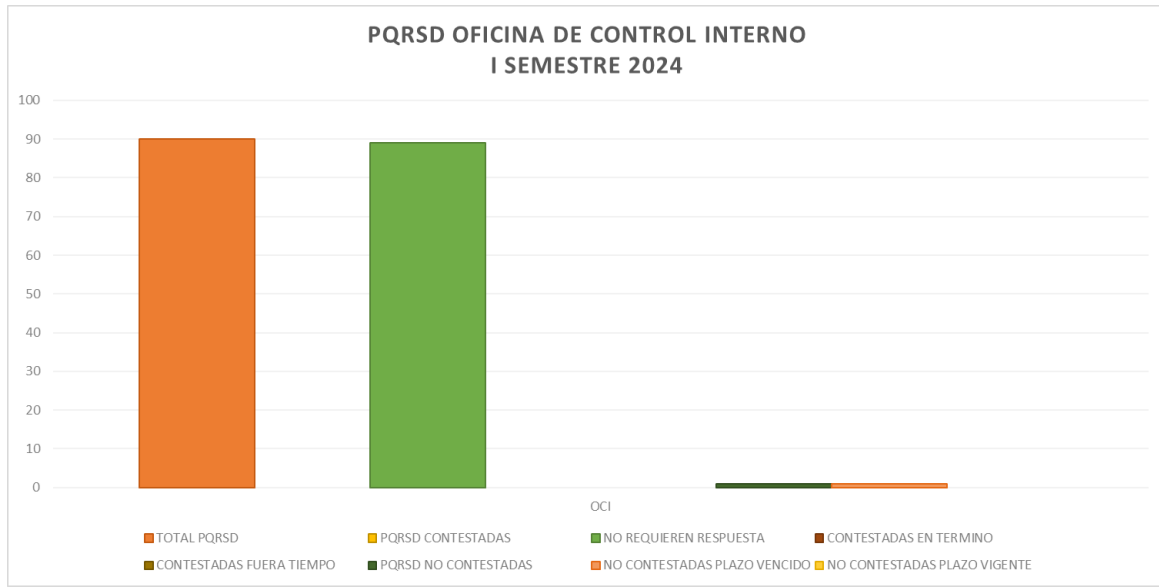
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
MOVILIDAD	910	190	618	72	118	102	100	2



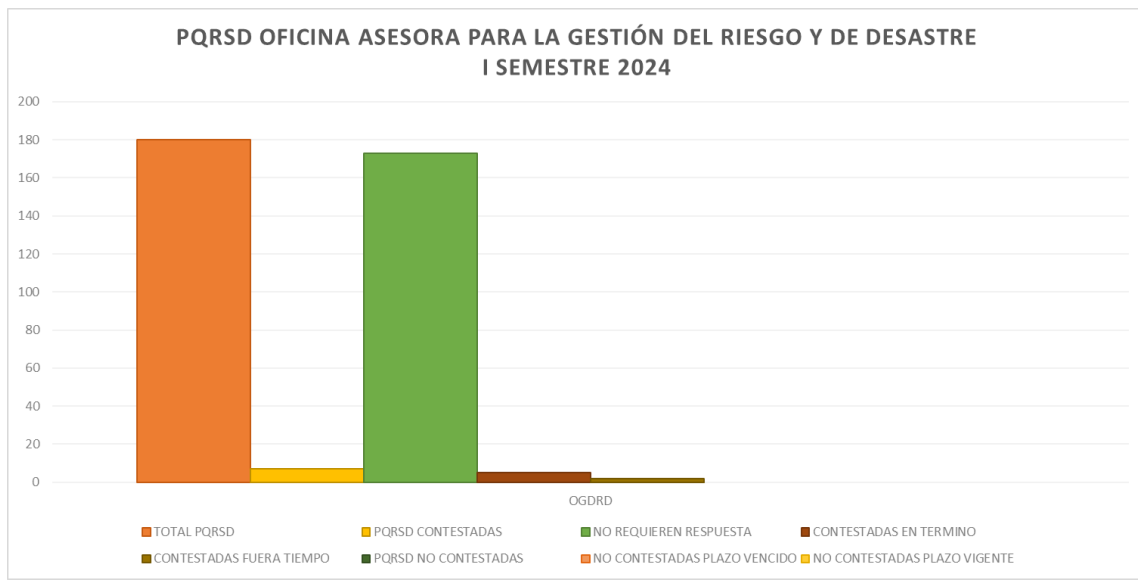
DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRS NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
MUJER	92	4	87	4	0	1	1	0



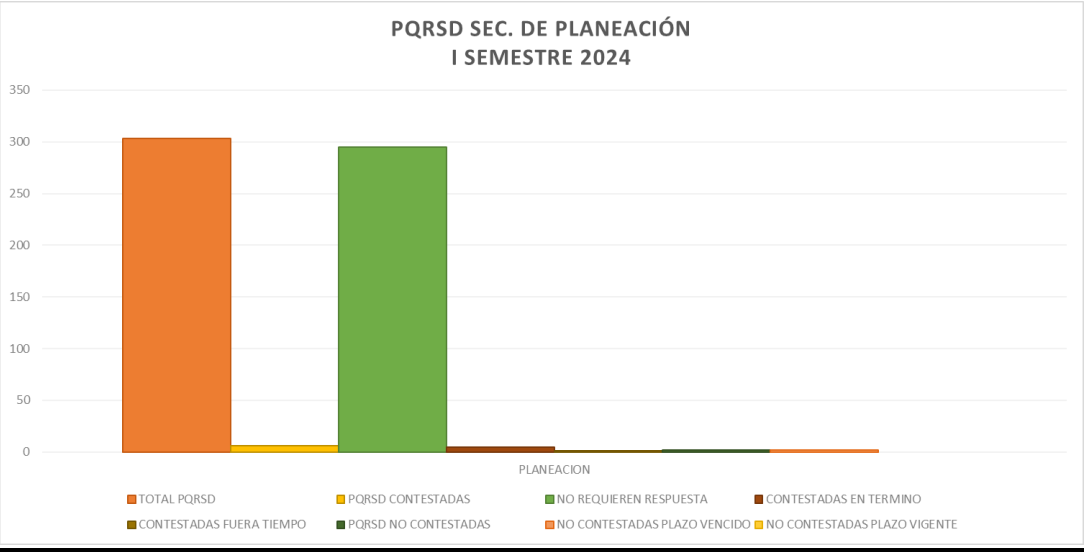
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
OCD	2	0	2	0	0	0	0	0
OCD INSTRUCCIÓN	27	0	25	0	0	2	2	0
OCD JUZGAMIENTO	3	0	3	0	0	0	0	0



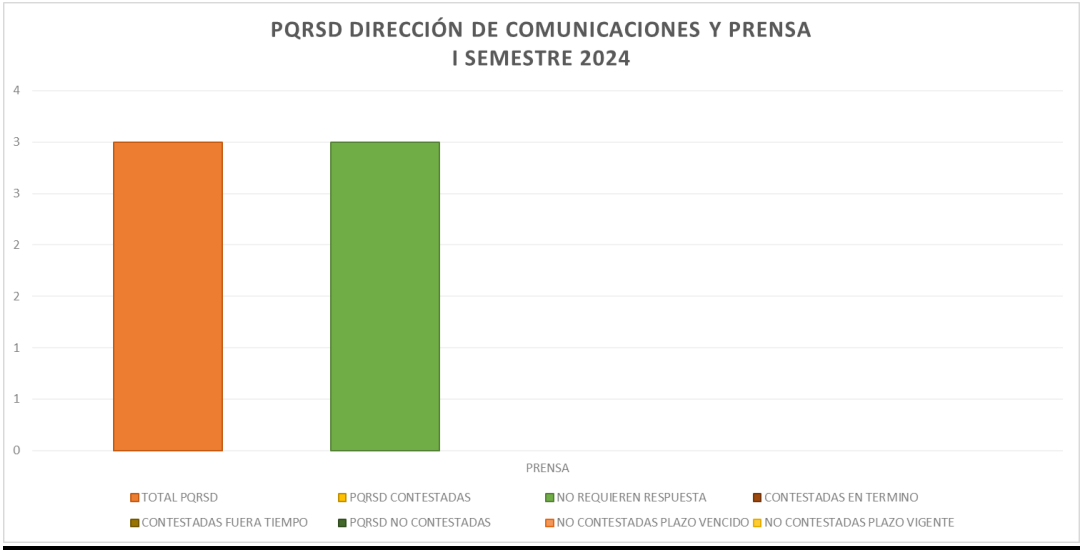
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
OCI	90	0	89	0	0	1	1	0



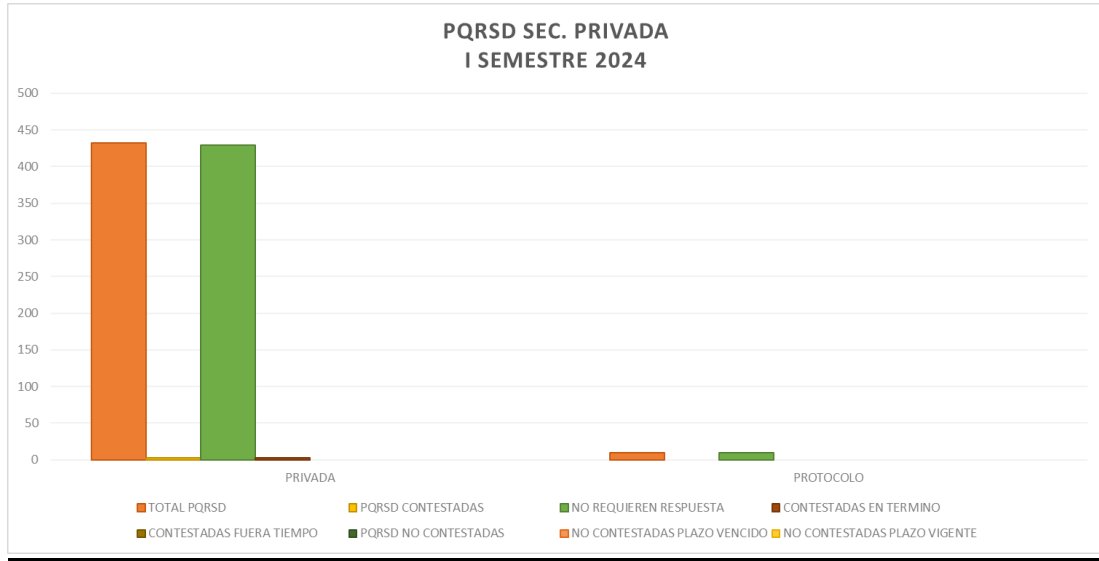
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
OGDRD	180	7	173	5	2	0	0	0



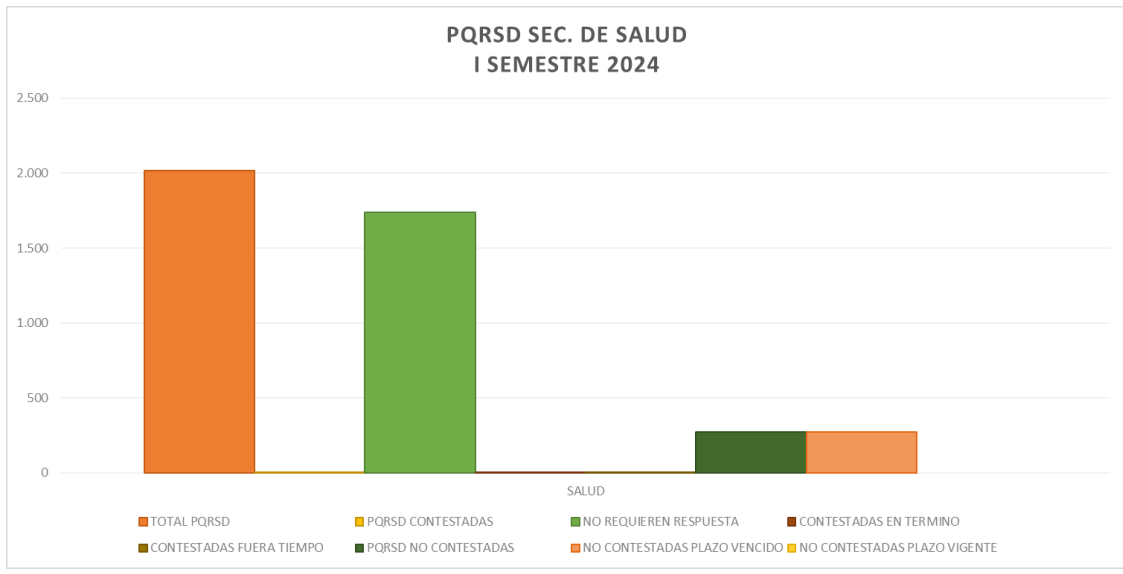
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
PLANEACION	303	6	295	5	1	2	2	0



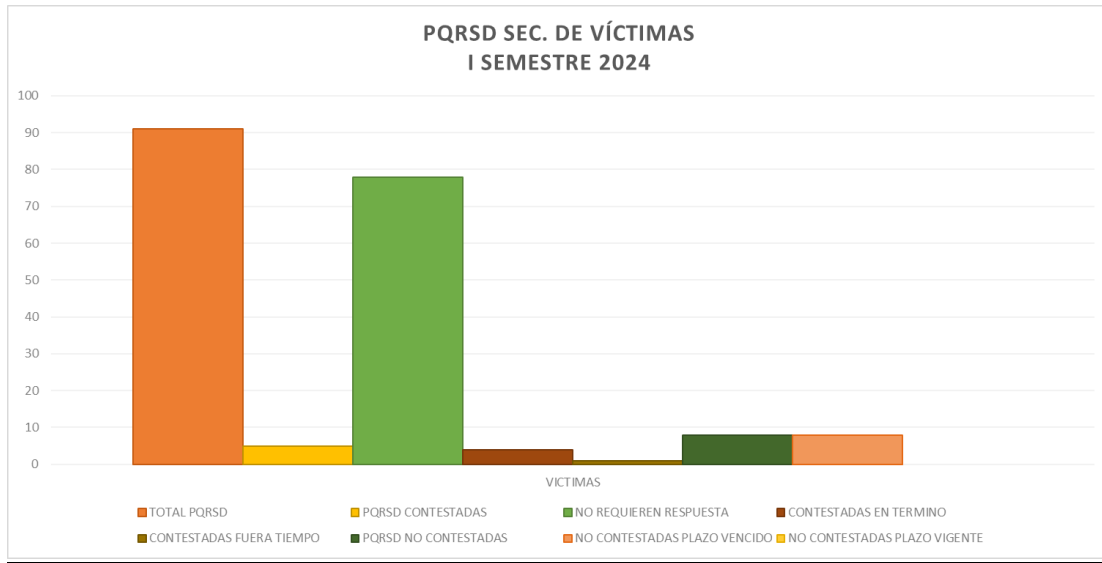
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
PRENSA	3	0	3	0	0	0	0	0



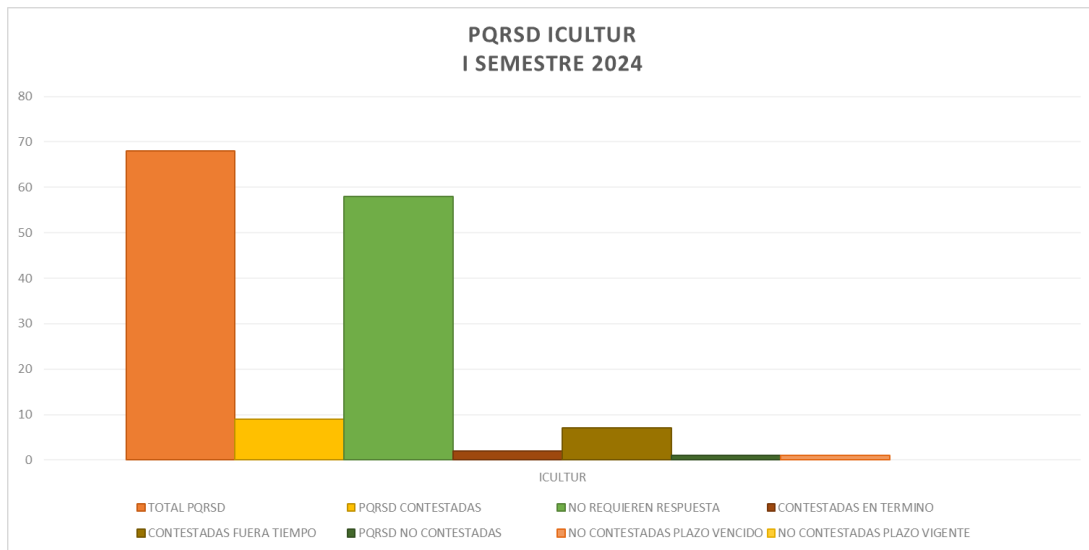
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
PRIVADA	432	3	429	3	0	0	0	0
PROTOCOLO	10	0	10	0	0	0	0	0



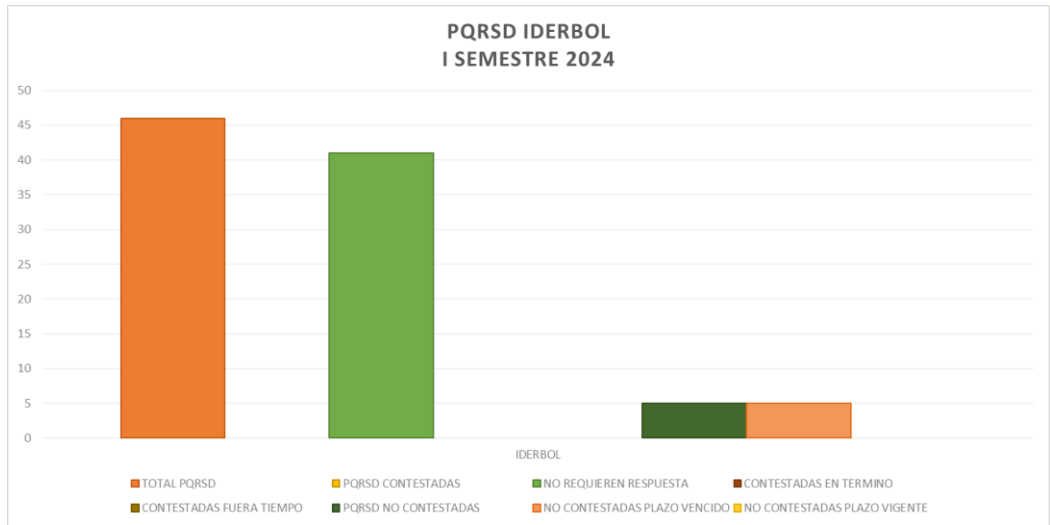
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
SALUD	2.016	5	1.738	4	1	273	273	0



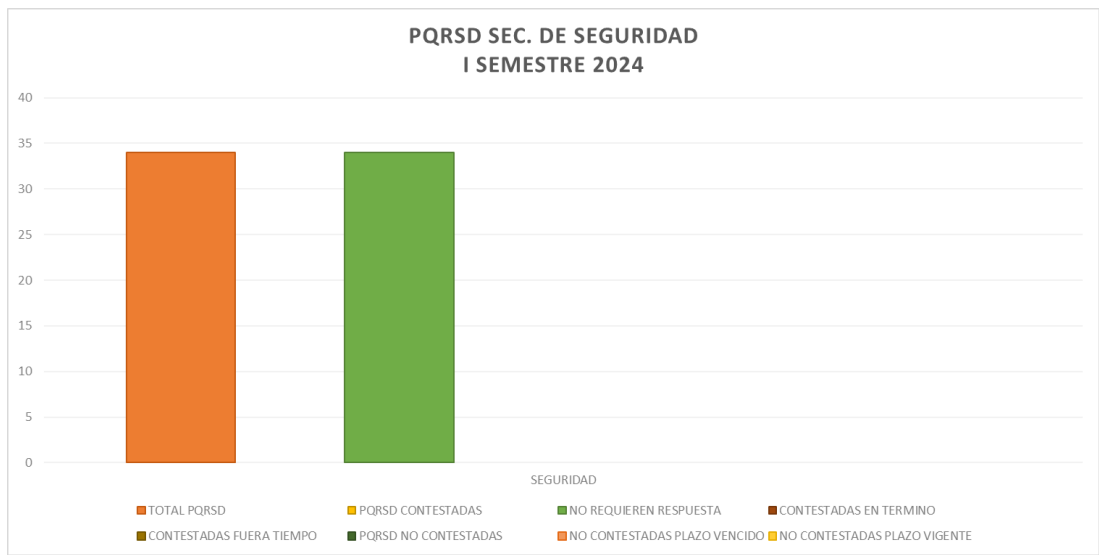
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
VICTIMAS	91	5	78	4	1	8	8	0



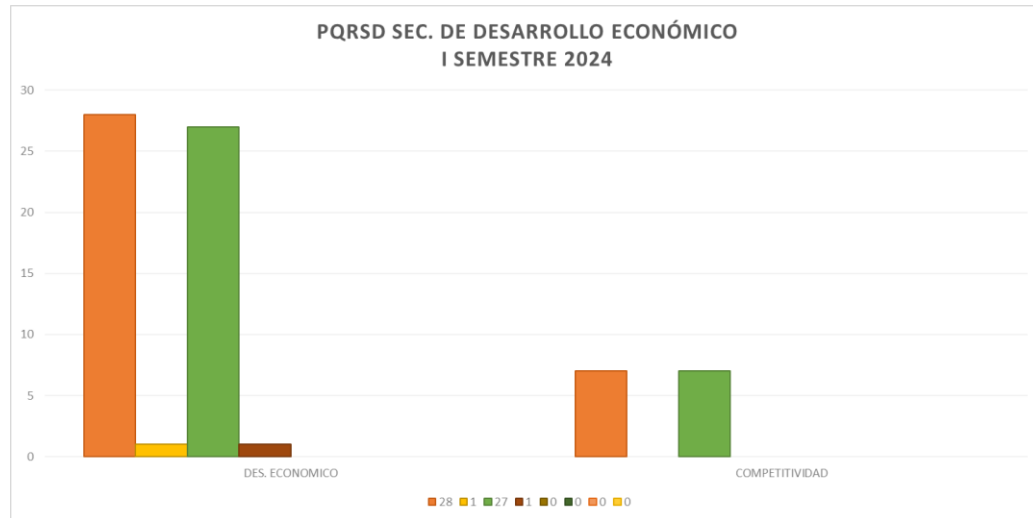
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
ICULTUR	68	9	58	2	7	1	1	0



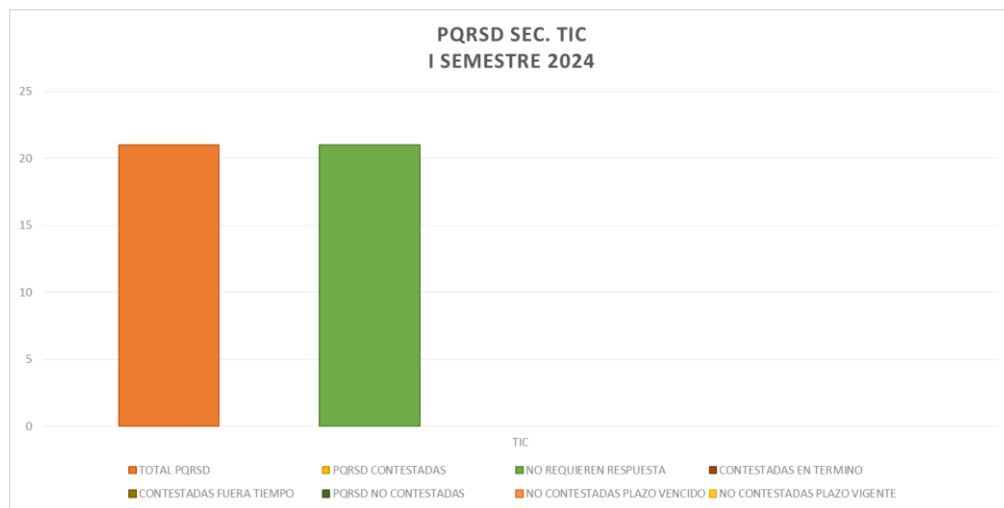
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
IDERBOL	46	0	41	0	0	5	5	0



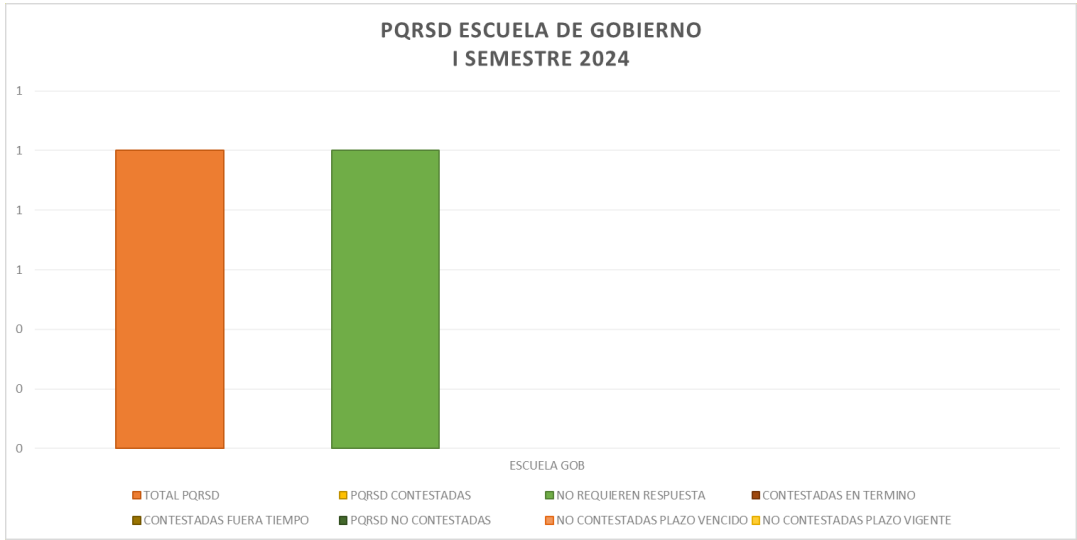
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
SEGURIDAD	34	0	34	0	0	0	0	0



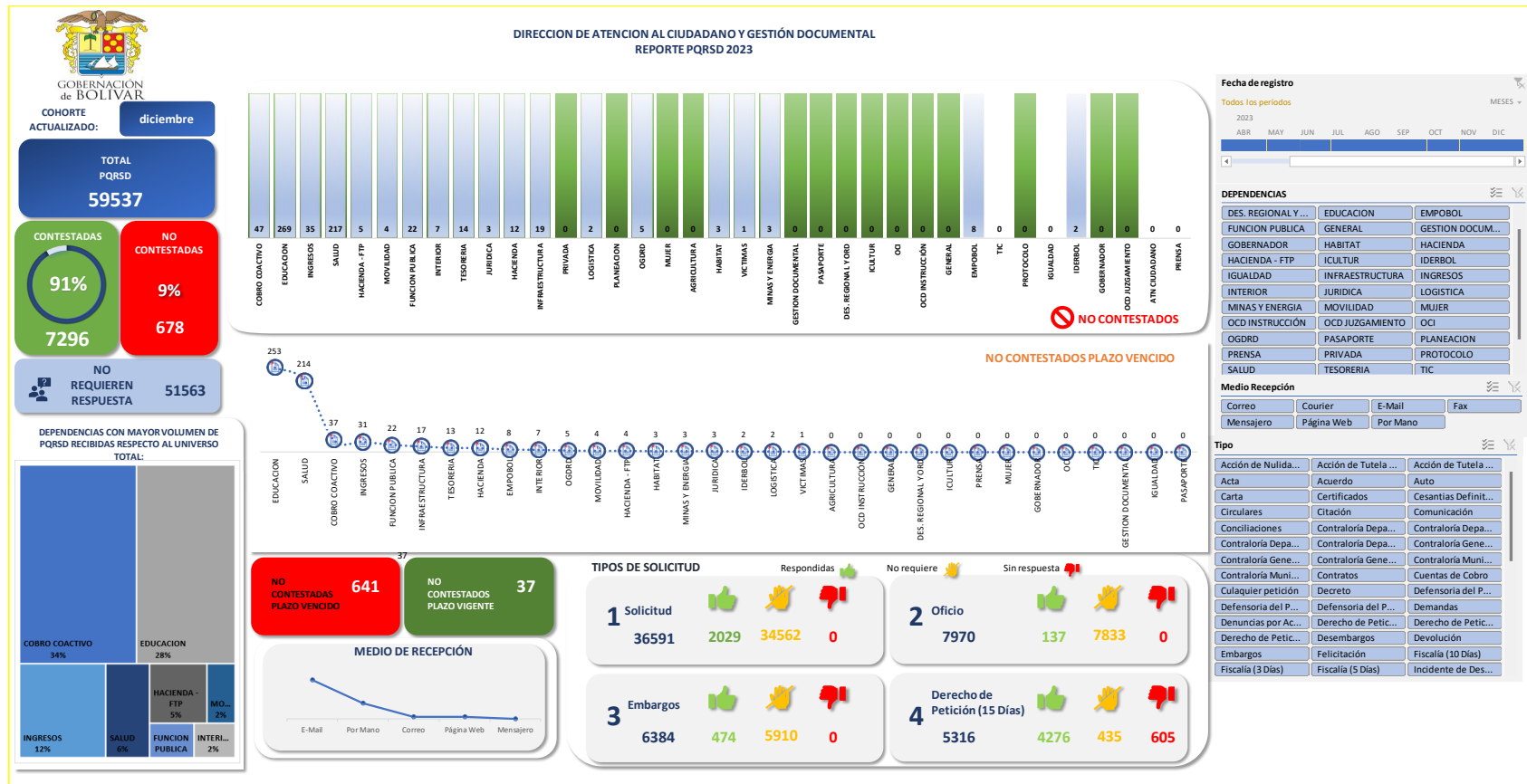
DES. ECONOMICO	28	1	27	1	0	0	0	0
DES. ECONOMICO	28	1	27	1	0	0	0	0
COMPETITIVIDAD	7	0	7	0	0	0	0	0



DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
TIC	21	0	21	0	0	0	0	0



DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
ESCUELA GOB	1	0	1	0	0	0	0	0



De un total de 59.537 PQRSD recibidas en la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2023, el 86,61% (51.563) corresponde a peticiones que no requirieron respuesta; del 13,39% restante, el 91,5% fueron contestadas y el 8,50% se evidencian sin respuestas para la vigencia en el aplicativo SIGOB.



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

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	NO REQUIEREN RESPUESTA	PQRS CONTESTADAS	CONTESTADAS EN TÉRMINO	CONTESTADAS FUERA DE TIEMPO	% DE REQUERIMIENTOS CONTESTADOS	PQRS NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	% DE REQUERIMIENTOS NO CONTESTADOS
AGRICULTURA	7	0	3	0	3	43%	4	4	0	57%
COBRO COACTIVO	17	0	9	2	7	53%	8	8	0	47%
DES. REGIONAL Y ORD	3	0	1	0	1	33%	2	2	0	67%
EDUCACION	854	0	126	21	105	15%	728	659	69	85%
FUNCION PUBLICA	32	0	16	9	7	50%	16	16	0	50%
GENERAL	6	0	6	5	1	100%	0	0	0	0%
HABITAT	8	0	2	1	1	25%	6	6	0	75%
HACIENDA	4	0	1	0	1	25%	3	3	0	75%
HACIENDA - FTP	20	0	15	7	8	75%	5	5	0	25%
ICULTUR	1	0	0	0	0	0%	1	1	0	100%
INFRAESTRUCTURA	54	0	14	8	6	26%	40	36	4	74%
INGRESOS	15	0	5	2	3	33%	10	9	1	67%
INTERIOR	119	0	47	19	28	39%	72	66	6	61%
JURIDICA	24	0	17	9	8	71%	7	6	1	29%
LOGISTICA	4	0	1	1	0	25%	3	3	0	75%
MINAS Y ENERGIA	8	0	1	0	1	13%	7	7	0	88%
MOVILIDAD	43	0	21	11	10	49%	22	21	1	51%
MUJER	6	0	3	1	2	50%	3	3	0	50%
OCD	23	0	8	2	6	35%	15	14	1	65%
OCI	60	0	21	9	12	35%	39	37	2	65%
OGDRD	31	0	18	5	13	58%	13	11	2	42%
PASAPORTE	2	0	1	0	1	50%	1	1	0	50%
PLANEACION	38	0	8	5	3	21%	30	28	2	79%
PRIVADA	9	0	7	3	4	78%	2	2	0	22%
SALUD	74	0	27	10	17	36%	47	45	2	64%
TESORERIA	5	0	1	1	0	20%	4	4	0	80%
TIC	1	0	0	0	0	0%	1	1	0	100%
VICTIMAS	13	0	4	1	3	31%	9	8	1	69%
TOTALES	1.481	0	383	132	251	26%	1.098	1.006	92	74%

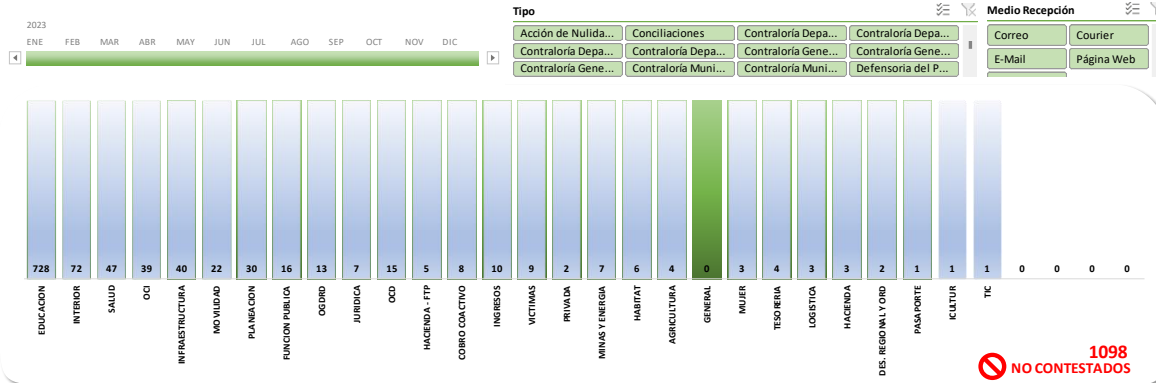


DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO Y
GESTIÓN DOCUMENTAL

COHORTE HASTA: diciembre

TOTAL
REQUERIMIENTOS
IAS 1481

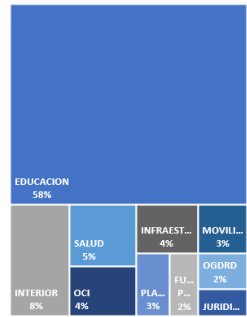
✓ CONTESTADAS
26% 383



AGRICULTURA	COBRO COACTIVO
DES. REGIONAL Y ORD	EDUCACION
FUNCION PUBLICA	GENERAL
HABITAT	HACIENDA
HACIENDA - FTP	ICULTUR
INFRAESTRUCTURA	INGRESOS
INTERIOR	JURIDICA
LOGISTICA	MINAS Y ENERGIA
MOVILIDAD	MUJER
OGD	OCI
OGDRD	PASAPORTE
PLANEACION	PRIVADA
SALUD	TESORERIA
TIC	VICTIMAS



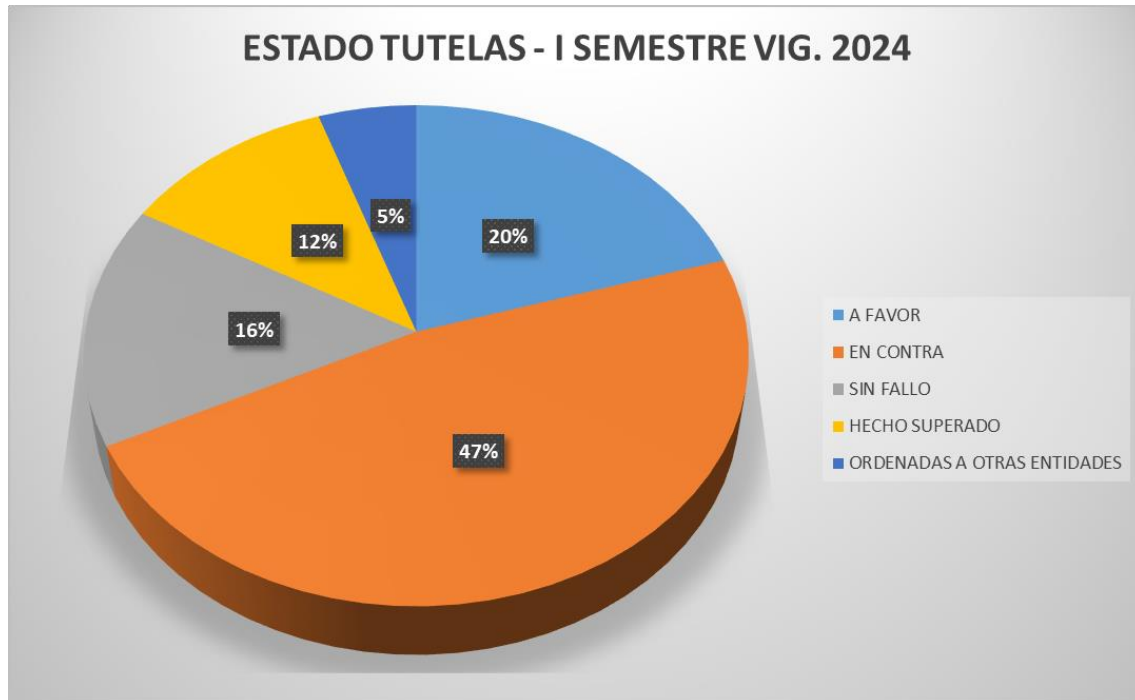
DEPENDENCIAS CON MAYOR VOLUMEN DE
REQUERIMIENTOS RECIBIDOS RESPECTO AL
UNIVERSO TOTAL:





RELACIÓN DE TUTELAS I SEMESTRE 2024

De conformidad con la información suministrada por la Secretaría Jurídica, se presenta a continuación, el reporte de tutelas recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024, distribuidos por estados de la tutela y por la dependencia encargada de su atención.



ESTADO DE TUTELA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A FAVOR	236	20%
EN CONTRA	554	47%
SIN FALLO	182	16%
HECHO SUPERADO	134	11%
ORDENADAS A OTRAS ENTIDADES	61	5%
TOTAL	1.167	100%



DETALLE DE TUTELAS POR DEPENDENCIAS

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR								
DIRECCIÓN DE DEFENSA JUDICIAL								
ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA 2024								
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 PAZ, VICTIMAS Y LA RECONC.	4	2	1	-	-	1	-	2
SECRETARÍA DEL INTERIOR	11	-	2	-	-	-	-	9
SECRETARÍA DE LA IGUALDAD	4	-	2	-	-	-	2	-
SECRETARÍA DE HACIENDA	43	2	31	-	1	1	-	10
SECRETARÍA JURÍDICA	6	-	4	-	-	-	-	2
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍAS	1	-	-	-	-	-	-	1
SECRETARÍA PRIVADA	1	1	1	-	-	-	-	-
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	-	-	-	-	-	-	3
SECRETARÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS	3	-	1	-	-	-	-	2
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	3	-	3	-	-	-	-	-
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	5	-	4	-	-	-	-	1
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	2	-	2	-	-	-	-	-
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	330	42	133	4	2	3	21	167
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	196	42	132	2	1	3	2	56
SECRETARÍA DE SALUD	271	27	47	39	3	-	-	182
OFICINAS								
GESTIÓN DEL RIESGO	3	-	2	-	-	-	-	1
PASAPORTES	2	-	1	-	-	-	1	-
DIRECCIONES								
FUNCIÓN PÚBLICA	24	-	15	1	1	-	-	7
FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	57	20	24	-	4	1	-	28
AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2	-	1	-	-	-	-	1
TESORERÍA	7	-	7	-	-	-	-	-
COBRO COACTIVO	46	-	29	-	1	3	1	12
INGRESOS	9	-	8	-	-	-	-	1
DESCENTRALIZADAS								
IDERBOL	11	4	6	-	1	-	-	4
EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE BOLÍVAR	4	1	3	-	-	-	-	1
FONDO DE TRANSITO Y TRANSPORTE EN LIQ.	96	28	68	-	-	1	-	27
NO COMPETENCIA DE LA GOBERNACIÓN	23	-	-	-	-	-	-	23
OTROS	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL A.T. RECIBIDAS AÑO 2024	1167	169	527	46	14	13	27	540
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: Informes de la Dirección de Defensa Judicial

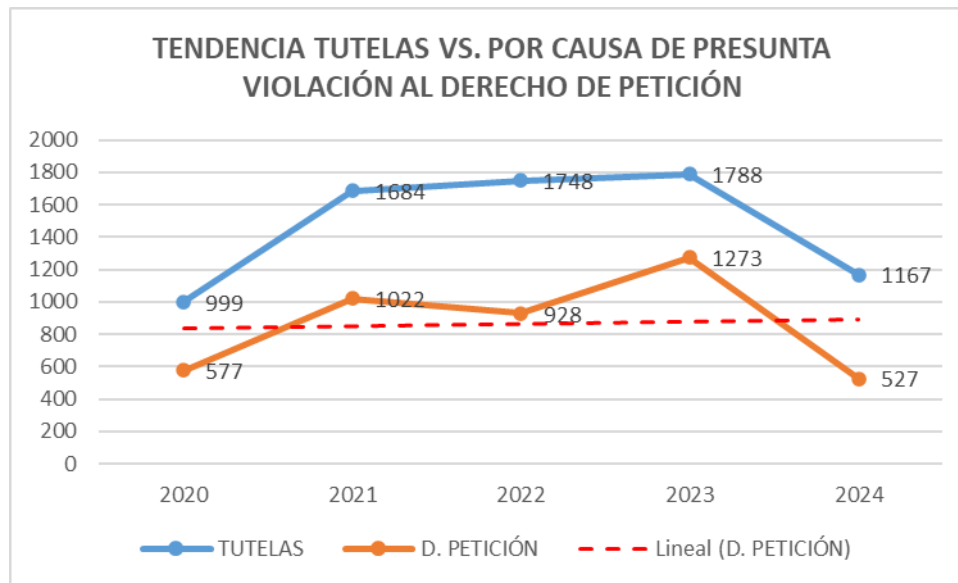
Del total de tutelas interpuestas contra de la Gobernación (1.167) el 14.48% (169) finalizaron en incidente y el **45.16% (527) se invocaron por presunta violación al derecho de petición.**

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

- Año 2024: Primer semestre 1.167 tutelas, 527 corresponden a una presunta violación al derecho de petición, equivalente a un 45.83%
- Año 2023: 1.788 tutelas interpuestas, 1.273 corresponden a una presunta violación del derecho de petición, equivalente a un 71.20%



- Año 2022: 1.748 tutelas interpuestas, 928 corresponden a una presunta violación del derecho de petición, equivalente a un 53.09%
- Año 2021: 1.684 tutelas interpuestas, 1.022 corresponden a una presunta 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

	2020	2021	2022	2023	2024
TUTELAS	999	1684	1748	1788	1167
D. PETICIÓN	577	1022	928	1273	527
PORCENTAJE	57,76%	60,69%	53,09%	71,20%	45,16%

Durante el primer semestre de 2024, se evidencia una baja significativa de aproximadamente 26 puntos porcentuales con respecto al año 2023.



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, la Ley 1437 de 2011 y el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional, 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 o al Decreto 491 de 2020.
- ❖ Revisando la plataforma de SIGOB, se observó que, aunque está incluido en el formato de petición, una columna específica 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 y lo establecido en el Decreto Nacional 491 del 28 de marzo de 2020

- ❖ 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 secretarías, 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 Complejidad 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.