



Informe de verificación del
sistema de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias y
Denuncias –PQRSD-
II 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 segundo 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 segundo 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. (...)

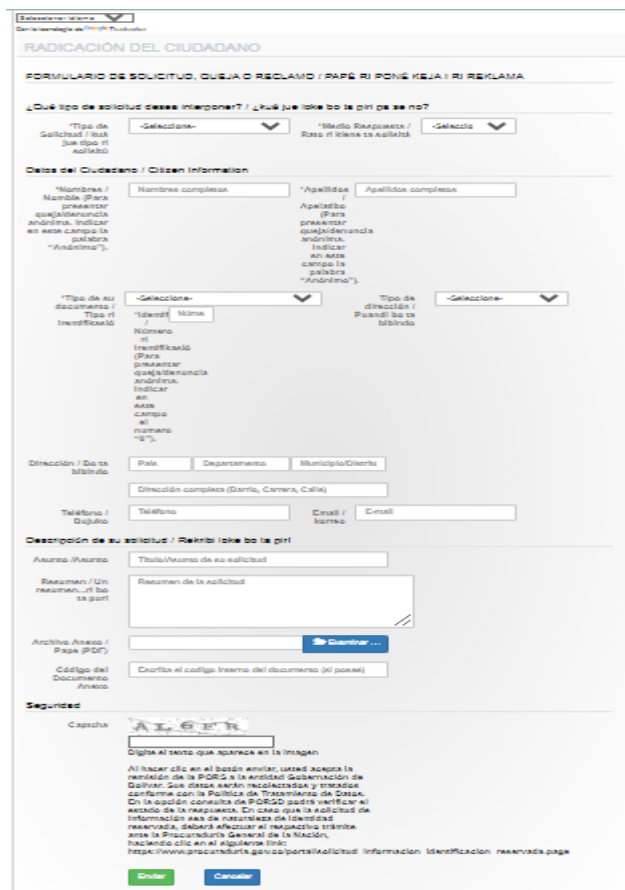
SIGOB: “Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad”

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>



Fuente: Captura pantalla página web Gobernación de Bolívar



Tabla No. 1 Términos Para Respuesta

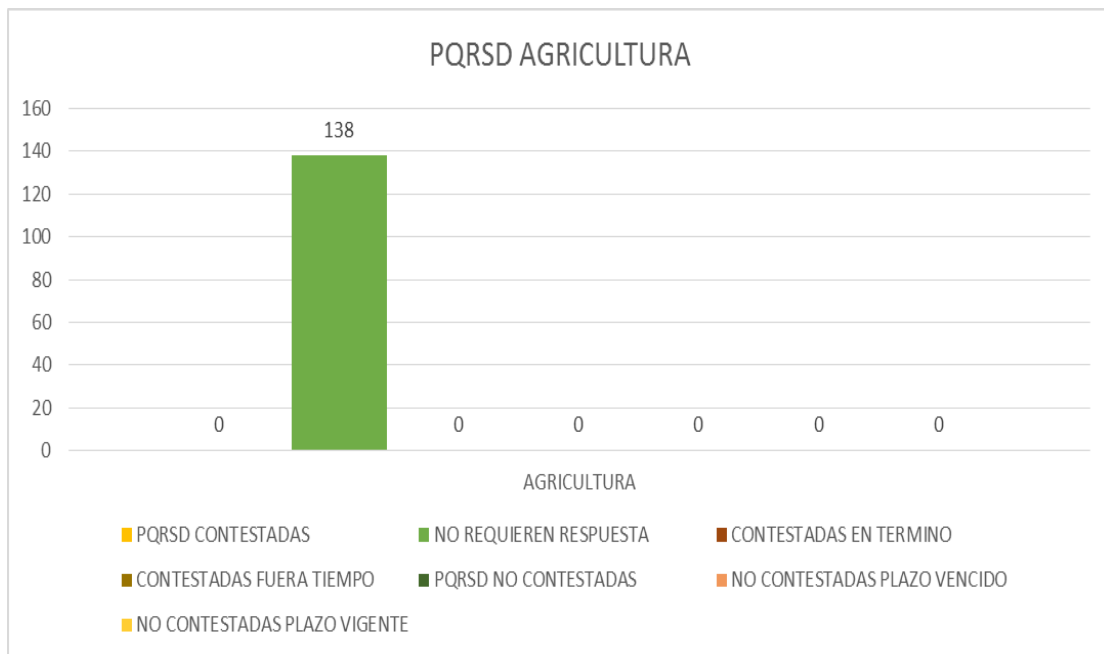
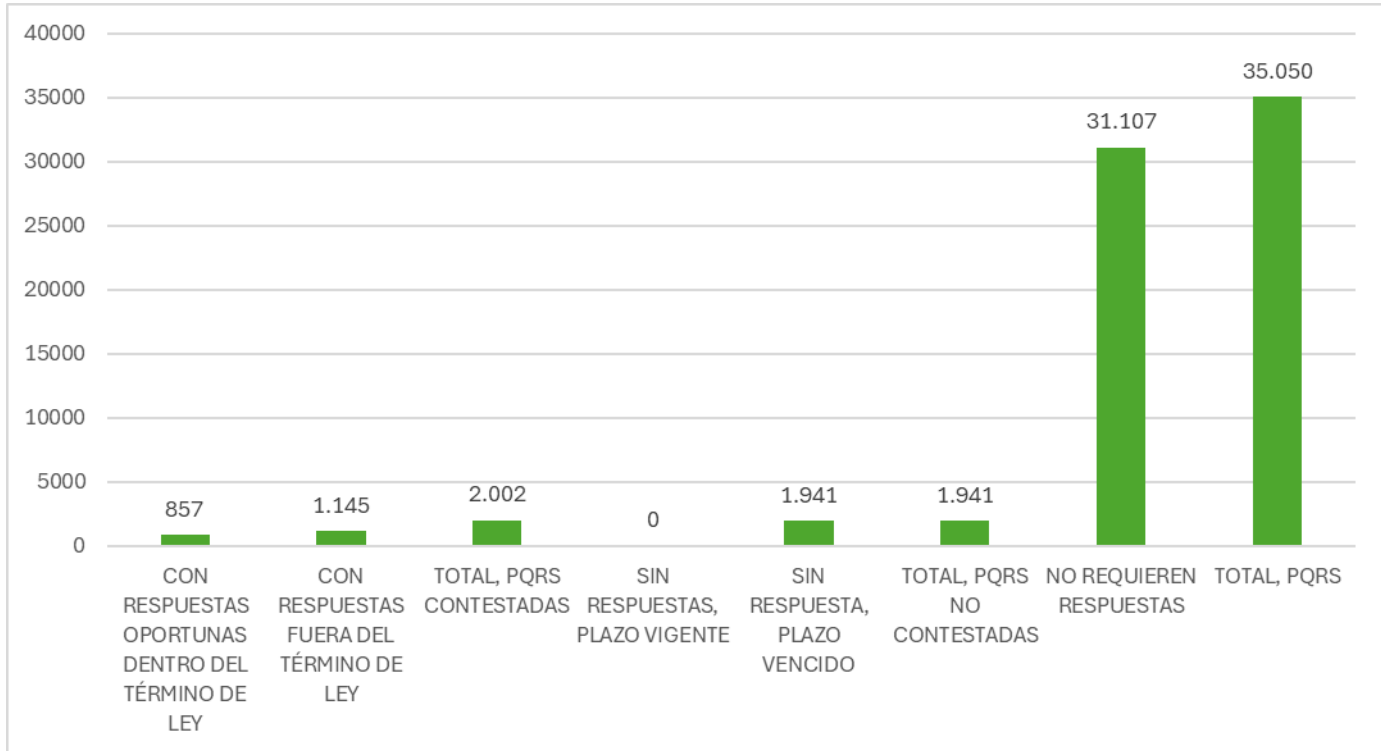
Modalidad	Términos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011)
Derecho de Petición Interés Particular y General	15 días
Petición de Documentos	10 días
Petición de Información	10 días
Consulta	30 días

Fuente: Ley 1437 de 2011

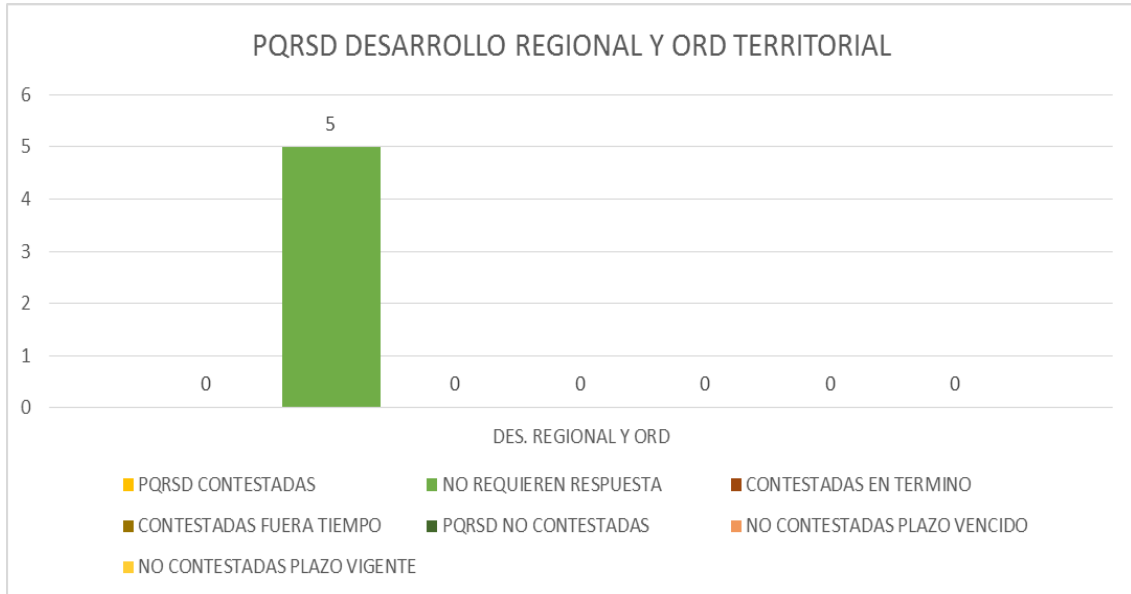
**Reporte de las PQRSD SIGOB - II Semestre Vigencia 2024
Del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024**

PQRSD RECIBIDAS	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	857
CON RESPUESTAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	1.145
TOTAL, PQRS CONTESTADAS	2.002
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	0
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	1.941
TOTAL, PQRS NO CONTESTADAS	1.941
NO REQUIEREN RESPUESTAS	31.107
TOTAL, PQRS	35.050

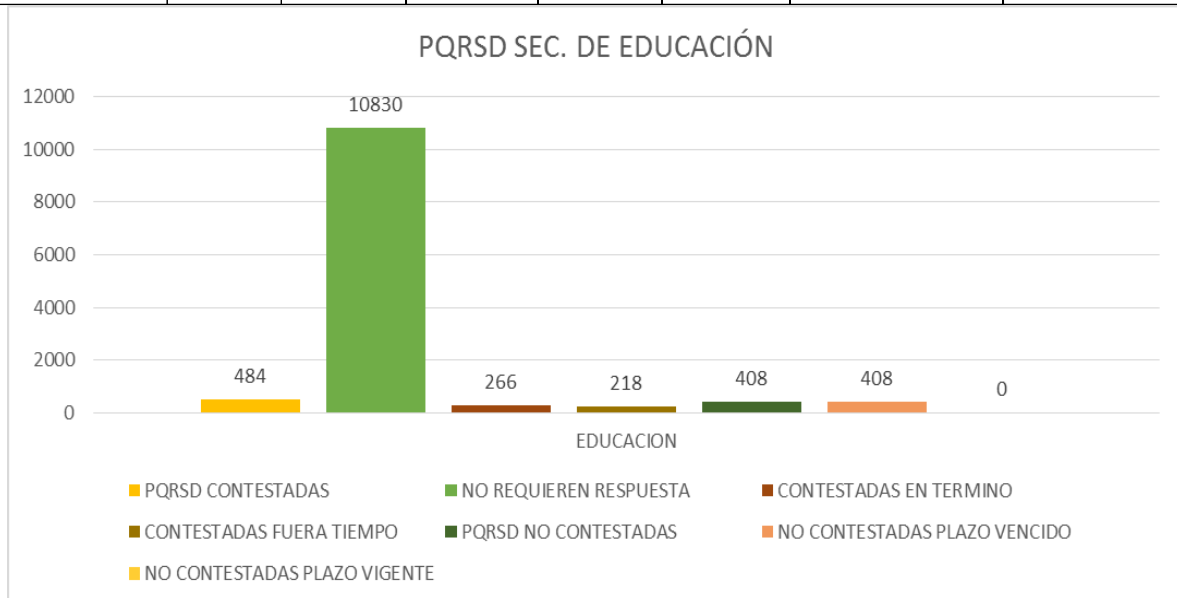
Fuente: Informe de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental



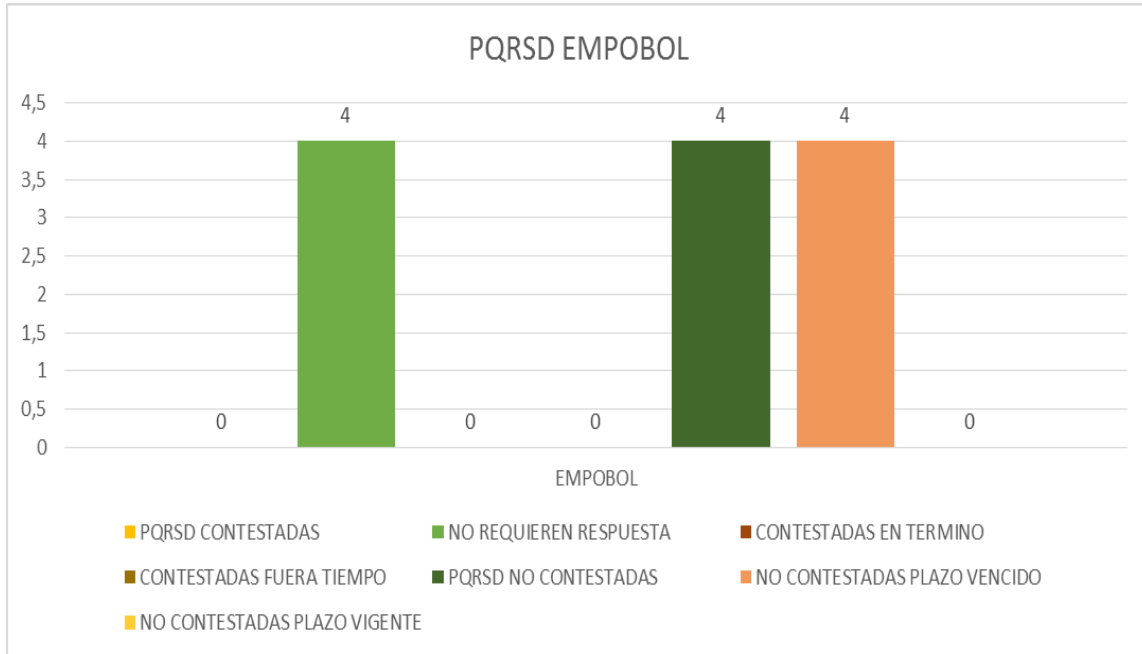
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TÉRMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
AGRICULTURA	0	138	0	0	0	0	0



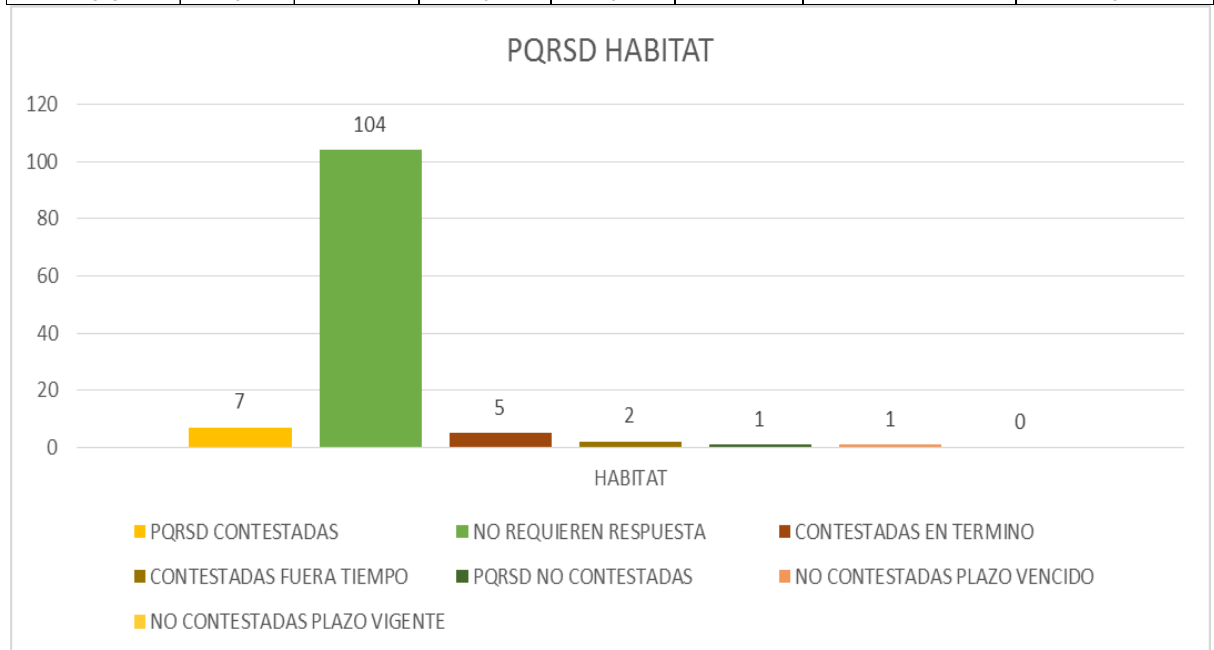
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
DES. REGIONAL Y ORD	0	5	0	0	0	0	0



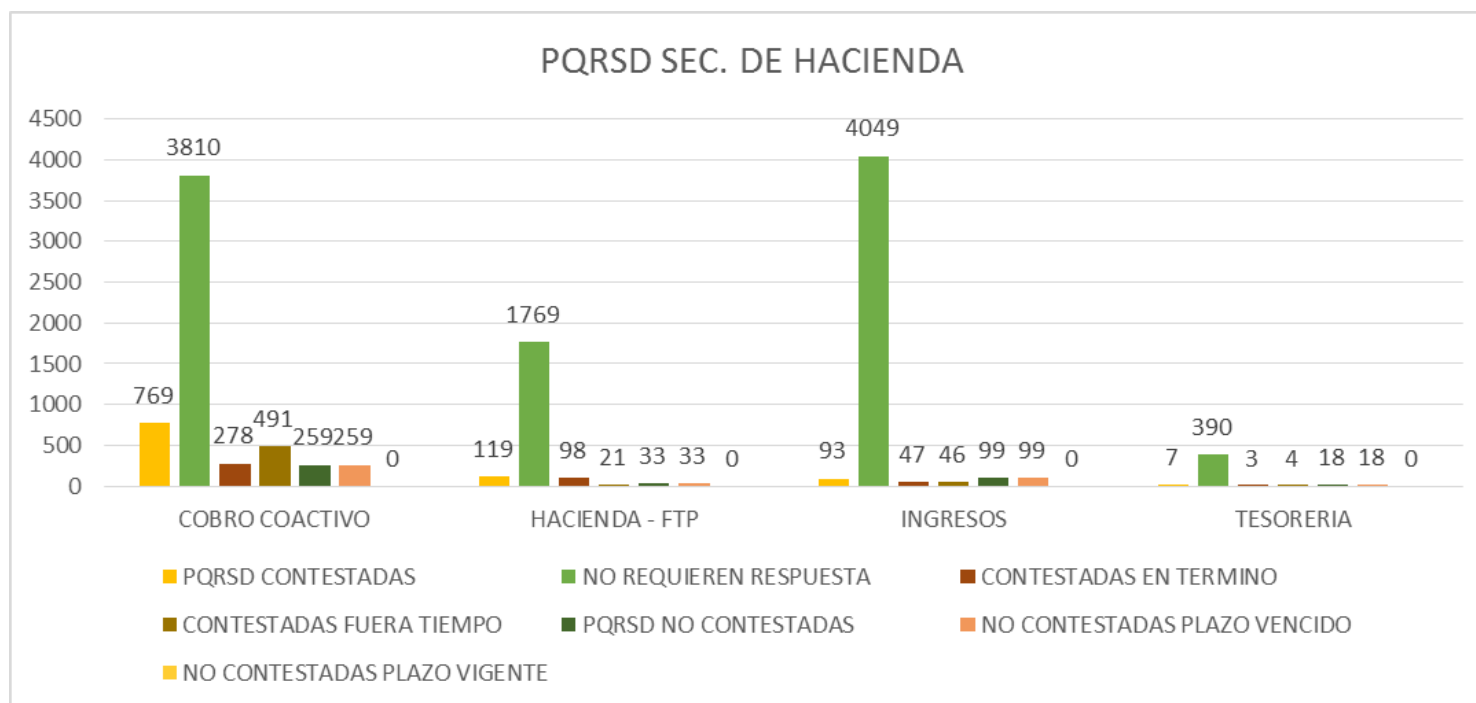
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
EDUCACION	484	10830	266	218	408	408	0



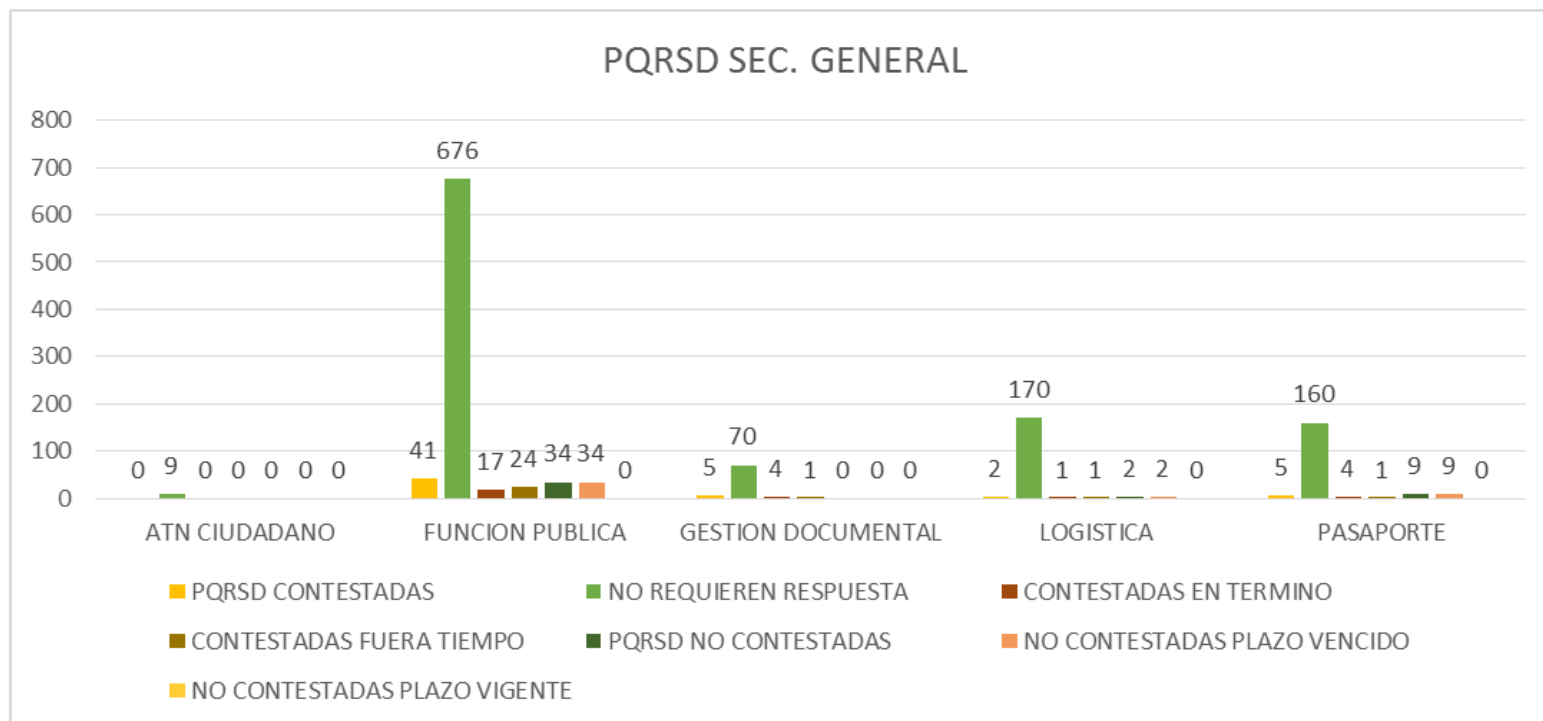
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
EMPOBOL	0	4	0	0	4	4	0



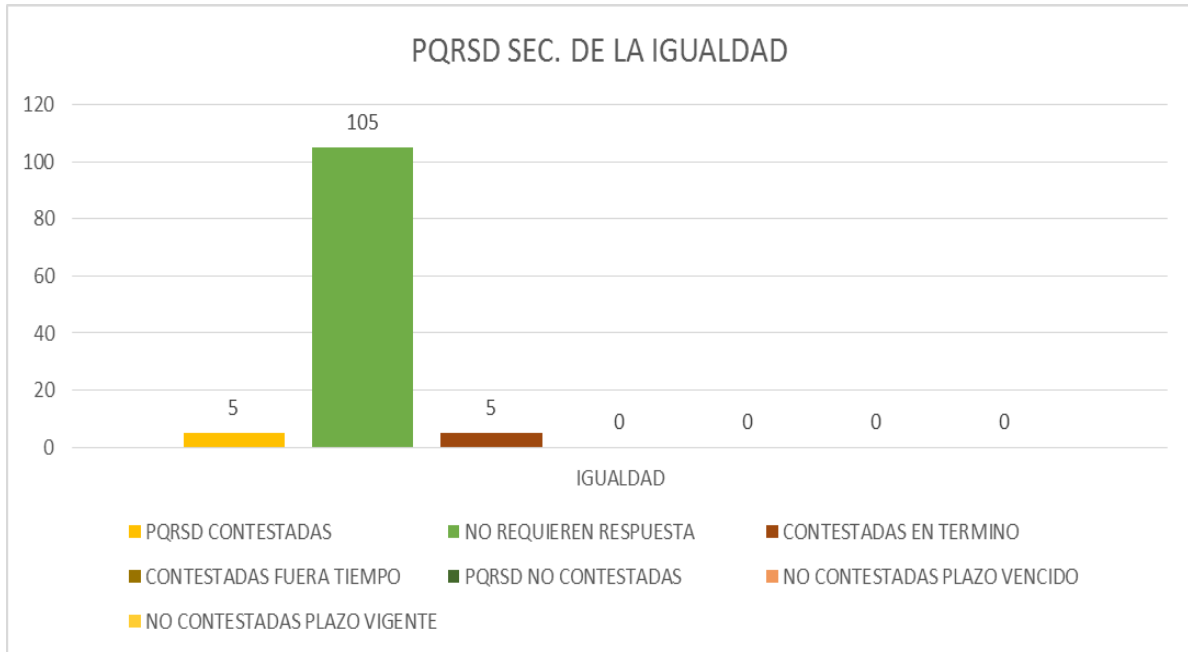
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
HABITAT	7	104	5	2	1	1	0



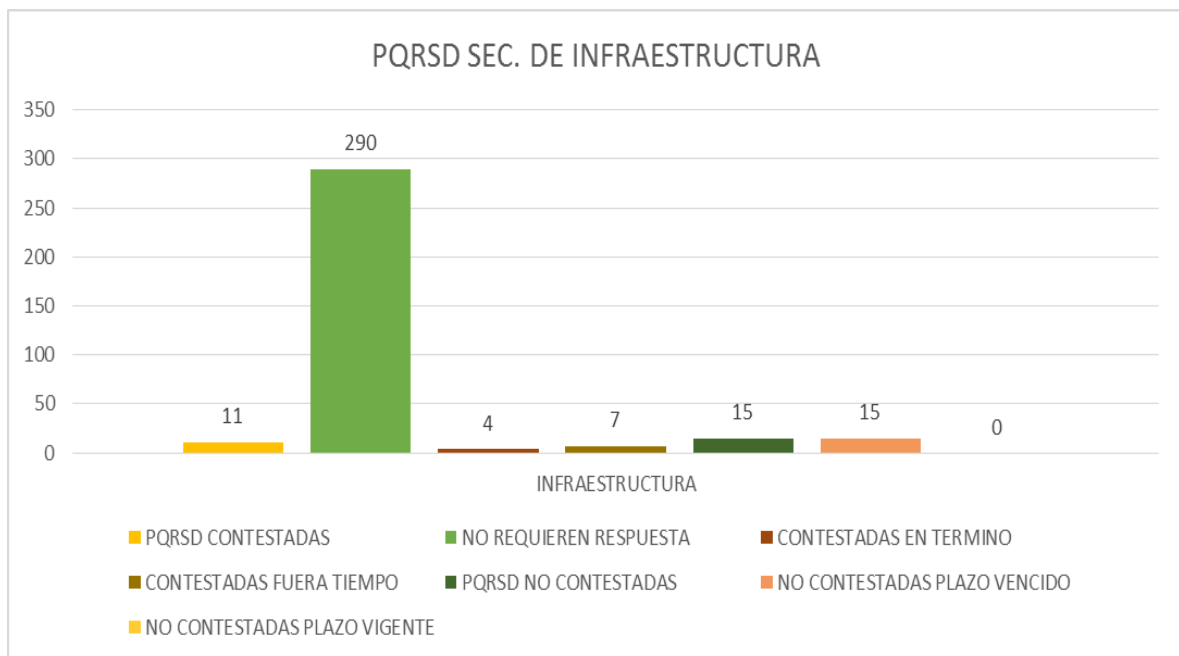
DEPENDENCIA	PQRS D CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRS D NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
COBRO COACTIVO	769	3810	278	491	259	259	0
HACIENDA - FTP	119	1769	98	21	33	33	0
INGRESOS	93	4049	47	46	99	99	0
TESORERIA	7	390	3	4	18	18	0



DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
ATN CIUDADANO	0	9	0	0	0	0	0
FUNCION PUBLICA	41	676	17	24	34	34	0
GESTION DOCUMENTAL	5	70	4	1	0	0	0
PASAPORTE	5	160	4	1	9	9	0
LOGISTICA	2	170	1	1	2	2	0

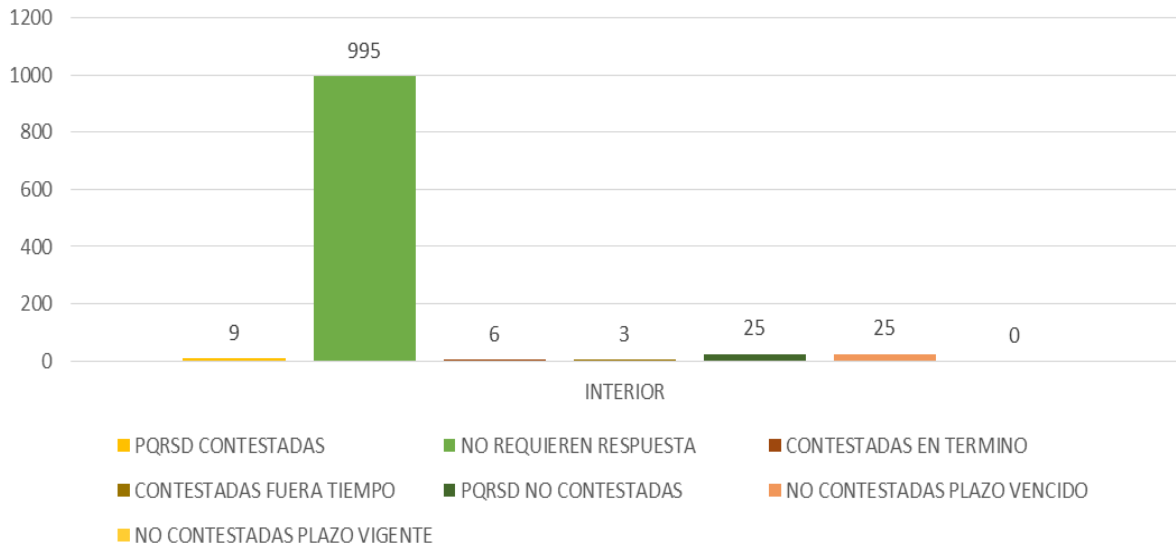


DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
IGUALDAD	5	105	5	0	0	0	0



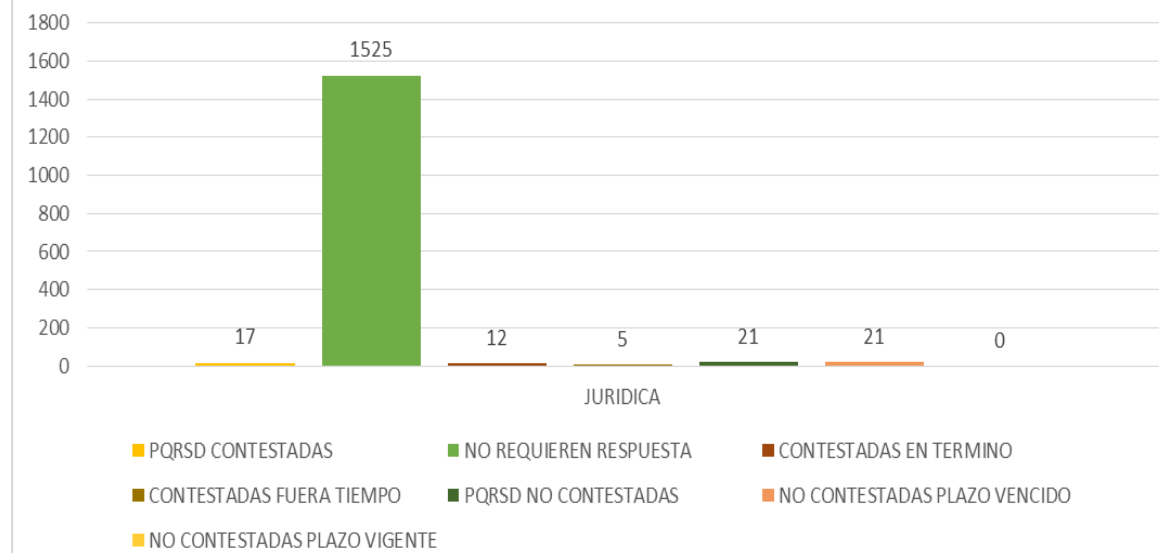
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
INFRAESTRUCTURA	11	290	4	7	15	15	0

PQRSD SEC. INTERIOR

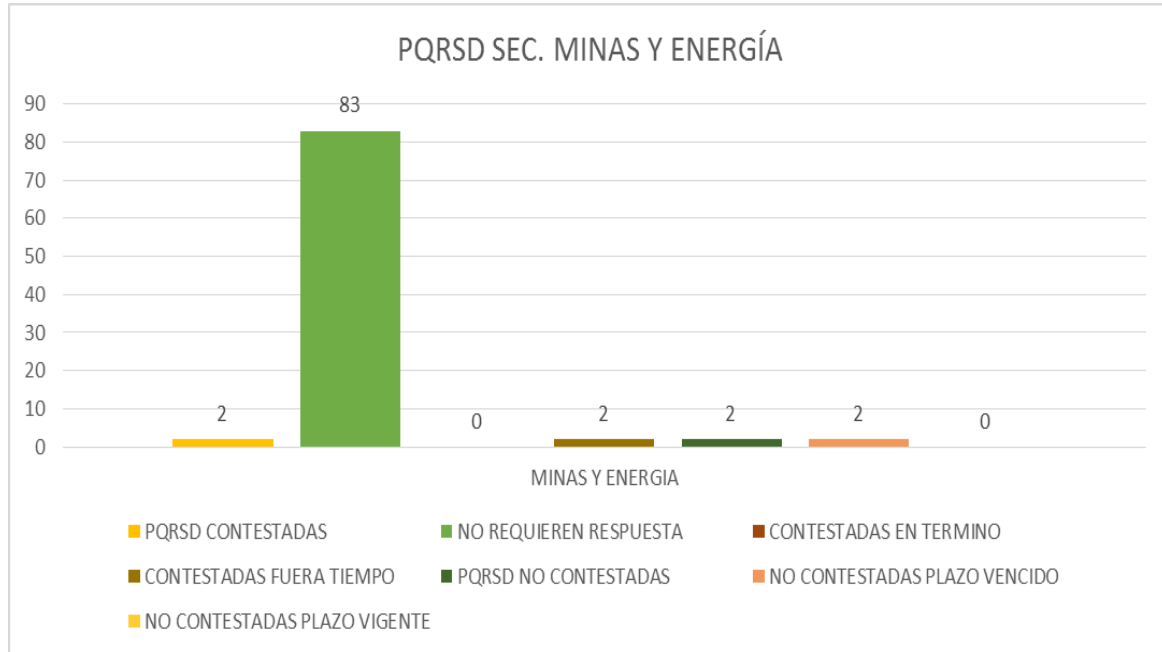


DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
INTERIOR	9	995	6	3	25	25	0

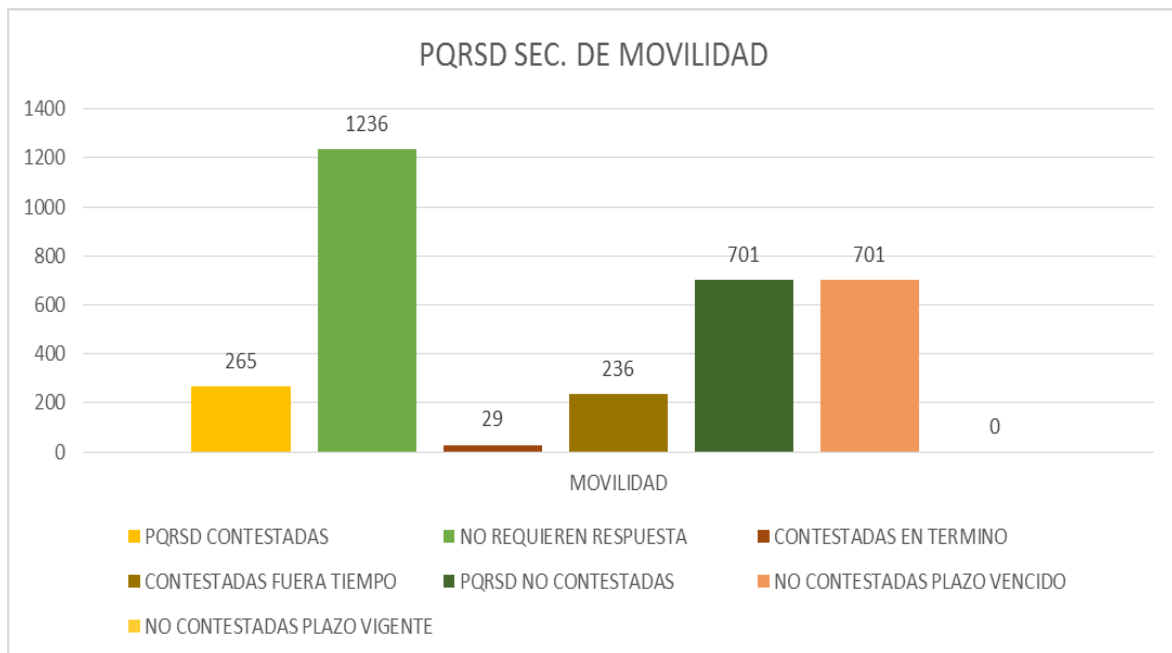
PQRSD SEC. JURÍDICA



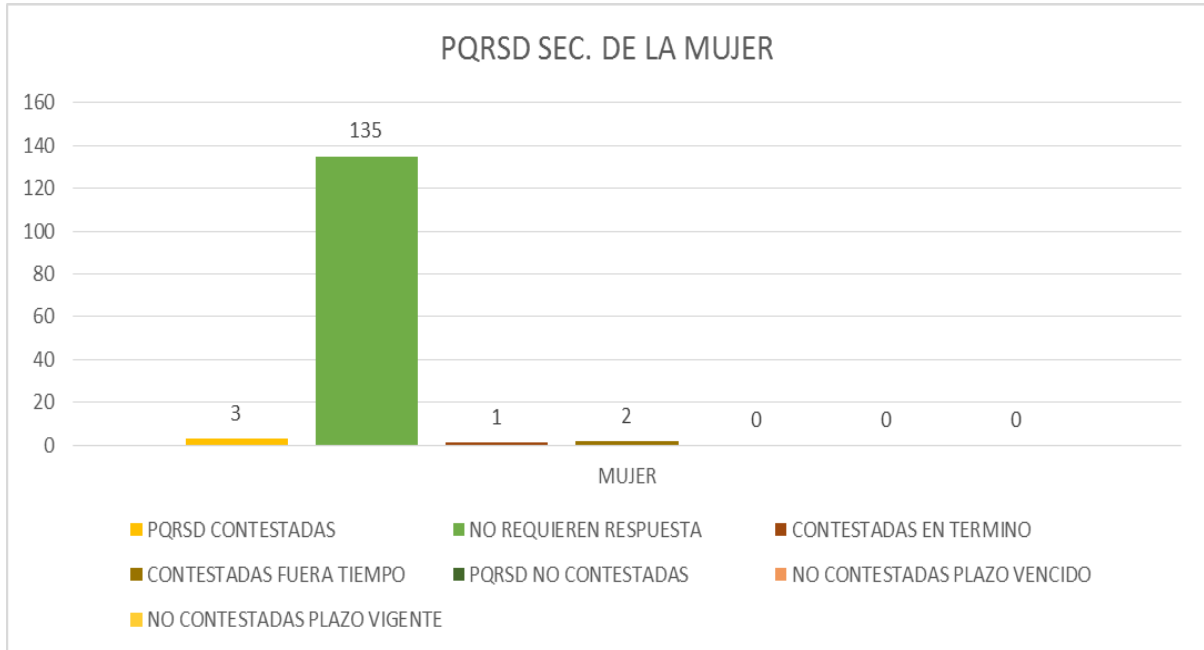
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
JURIDICA	17	1525	12	5	21	21	0



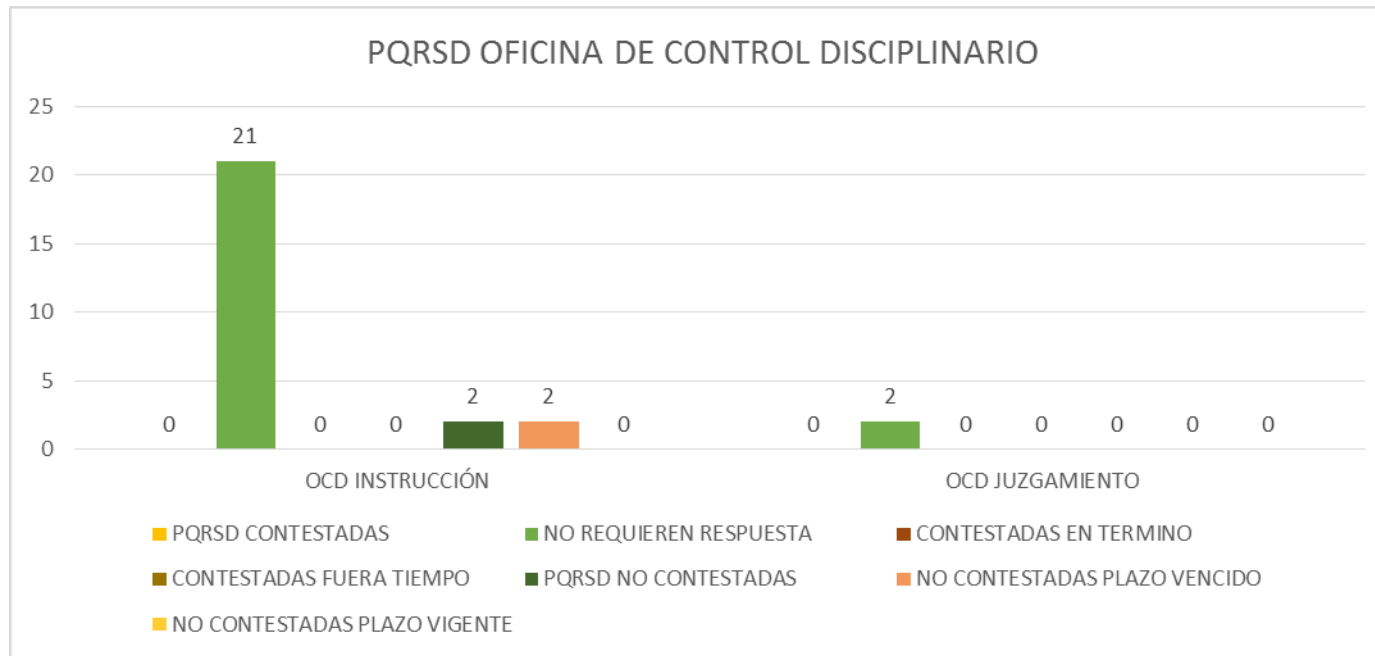
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
MINAS Y ENERGIA	2	83	0	2	2	2	0



DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
MOVILIDAD	265	1236	29	236	701	701	0

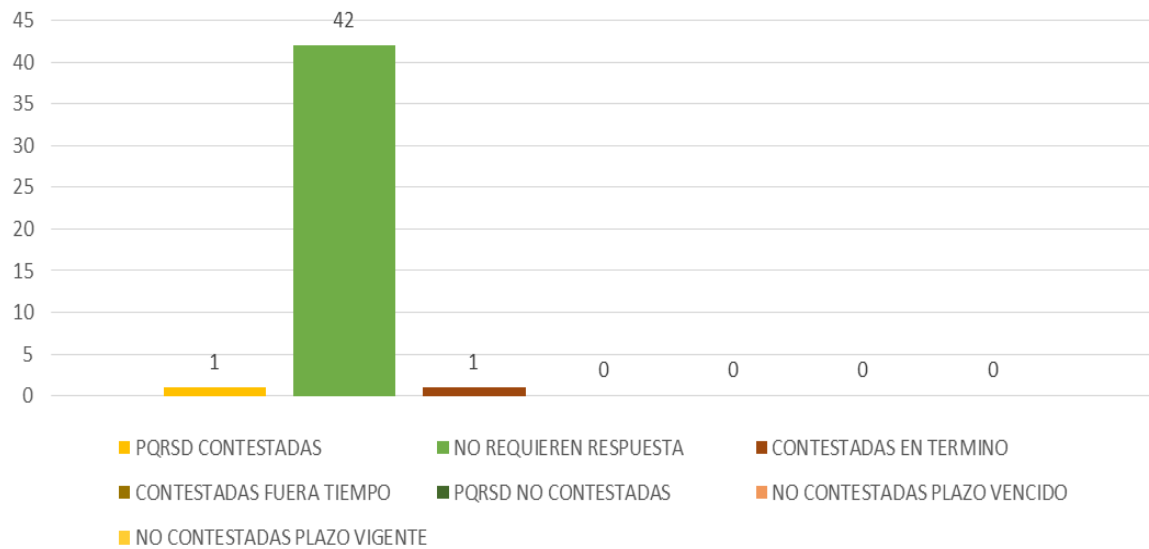


DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
MUJER	3	135	1	2	0	0	0



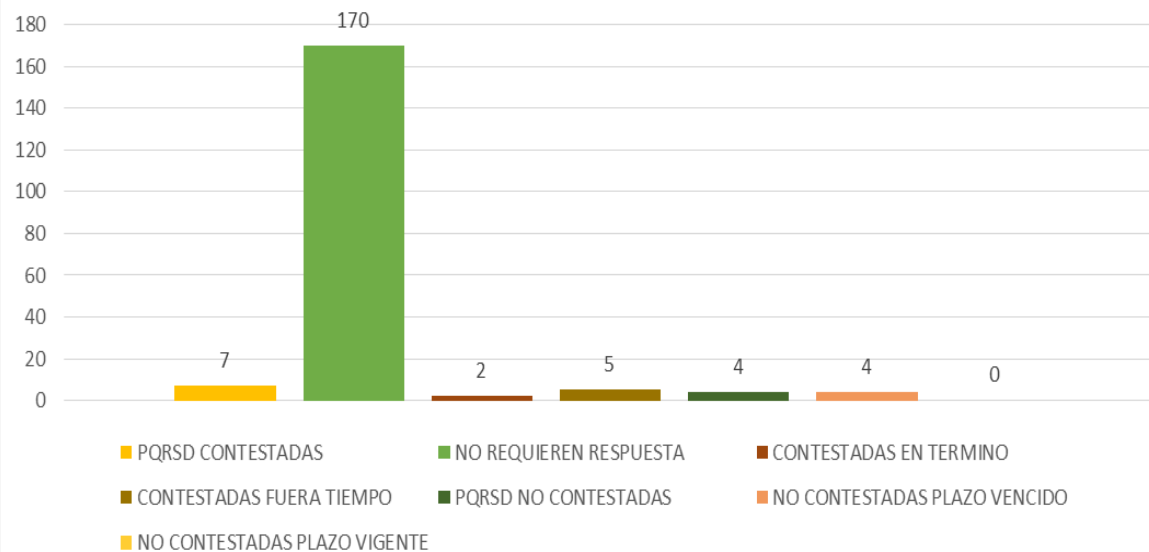
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
OCD INSTRUCCIÓN	0	21	0	0	2	2	0
OCD JUZGAMIENTO	0	2	0	0	0	0	0

PQRSD OFICINA DE CONTROL INTERNO

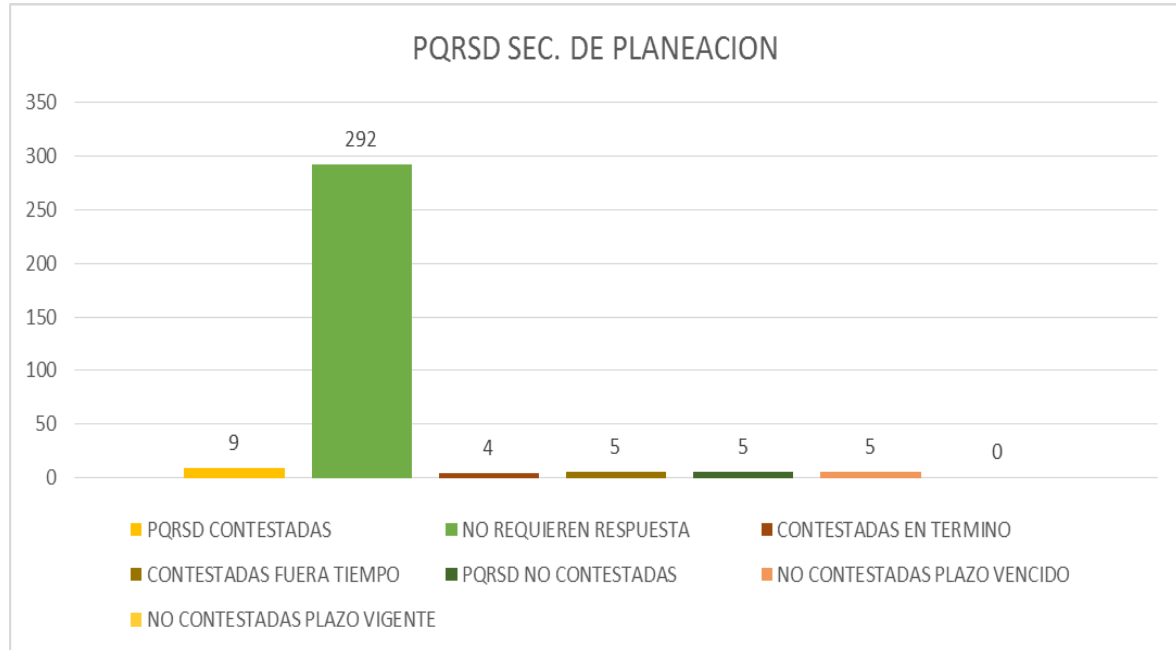


DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
OCI	1	42	1	0	0	0	0

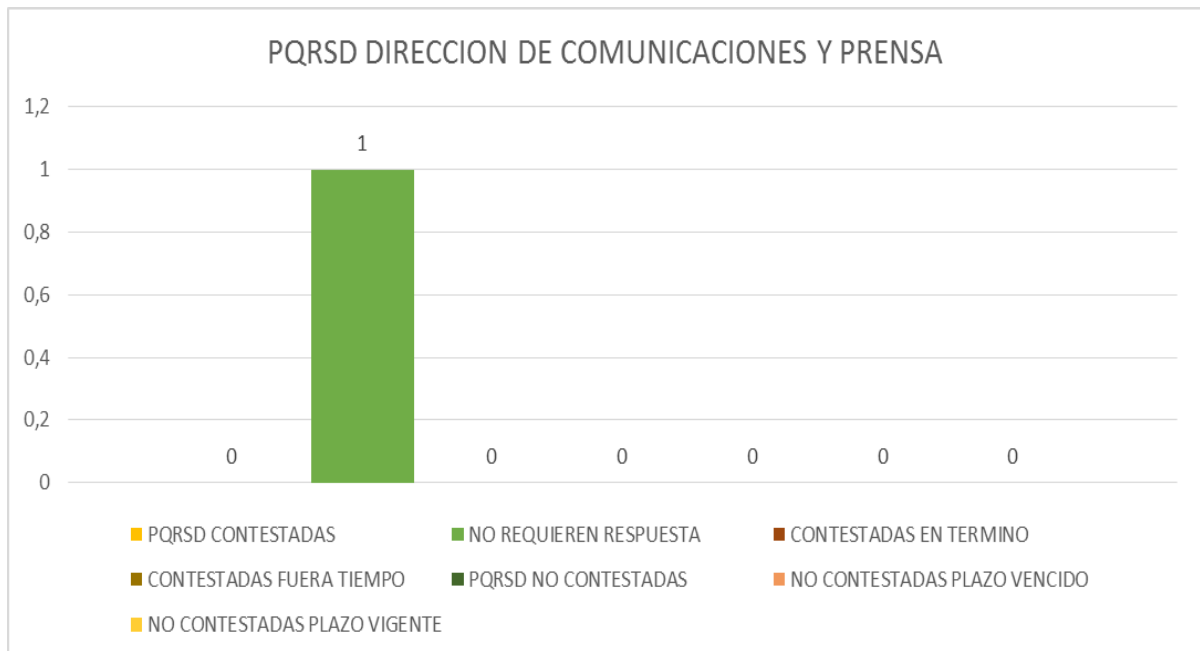
PQRSD OFICINA ASESORA PAR LA GESTION DEL RIESGO Y DE DESASTRE



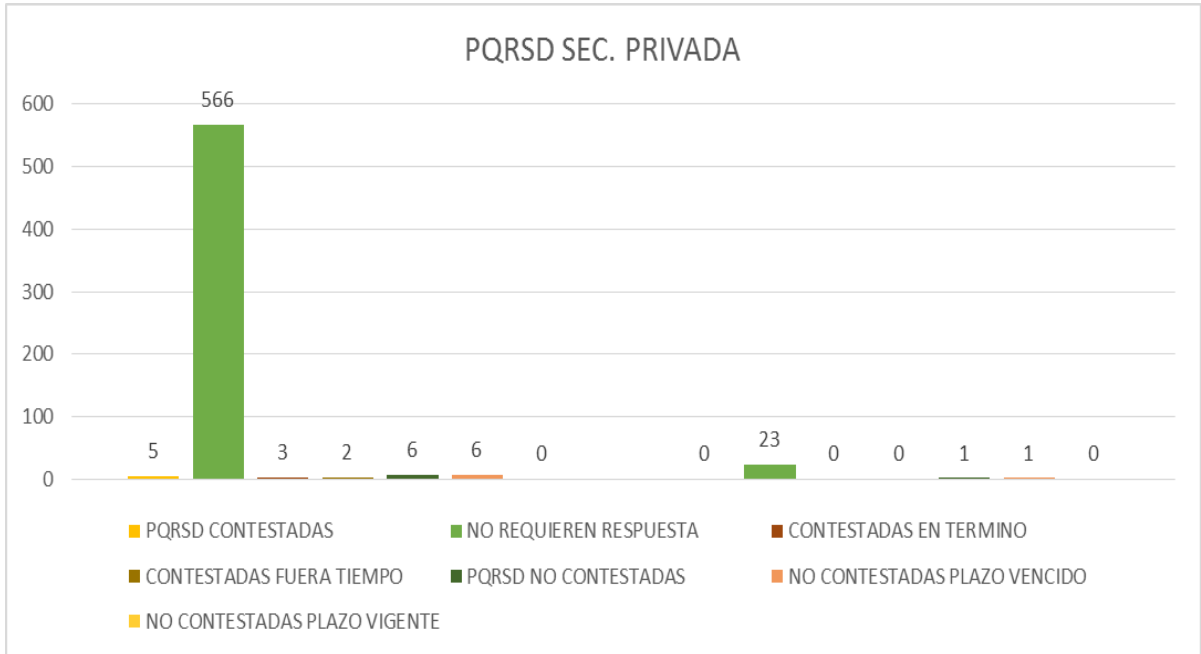
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
OGDRD	7	170	2	5	4	4	0



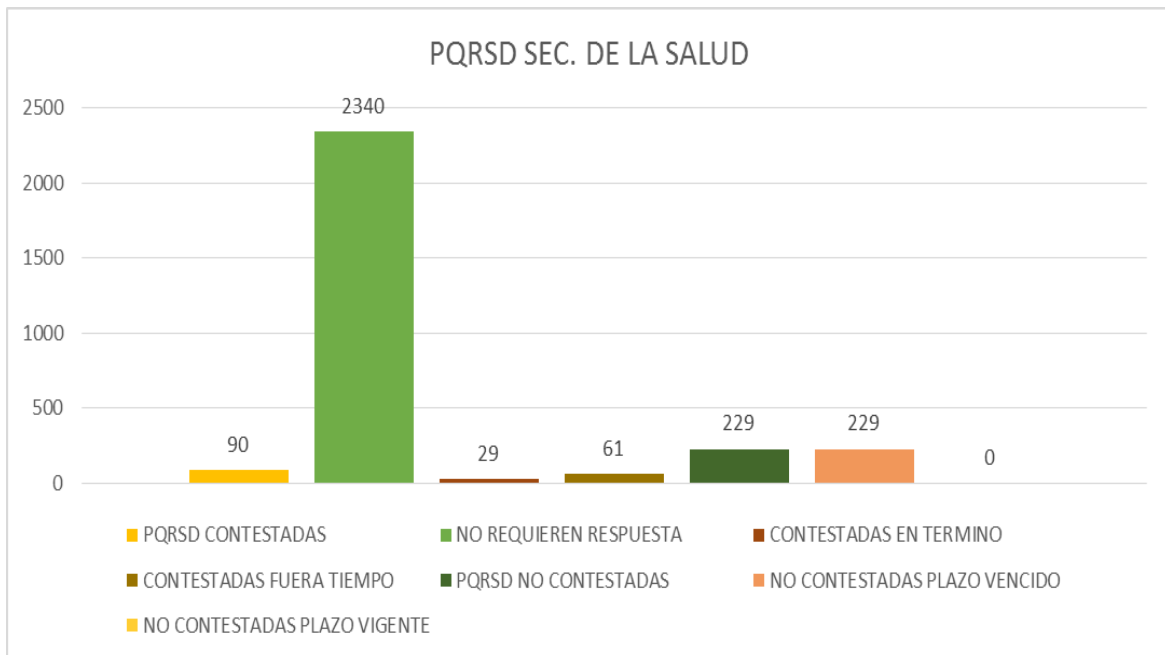
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
PLANEACION	9	292	4	5	5	5	0



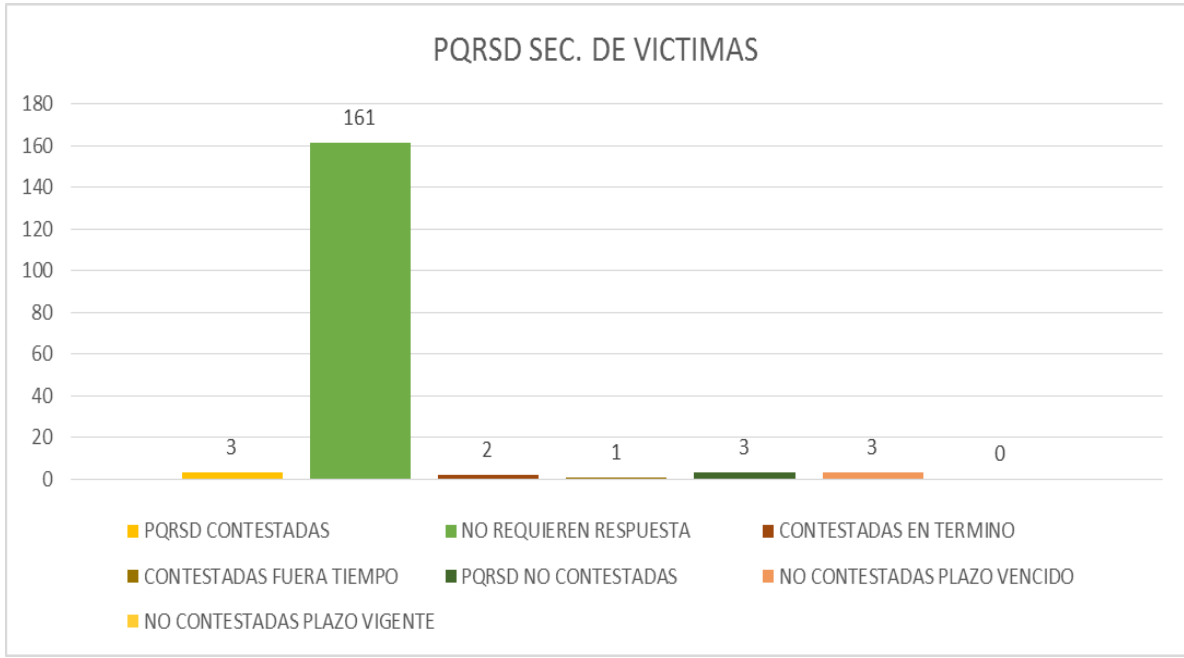
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
PRENSA	0	1	0	0	0	0	0



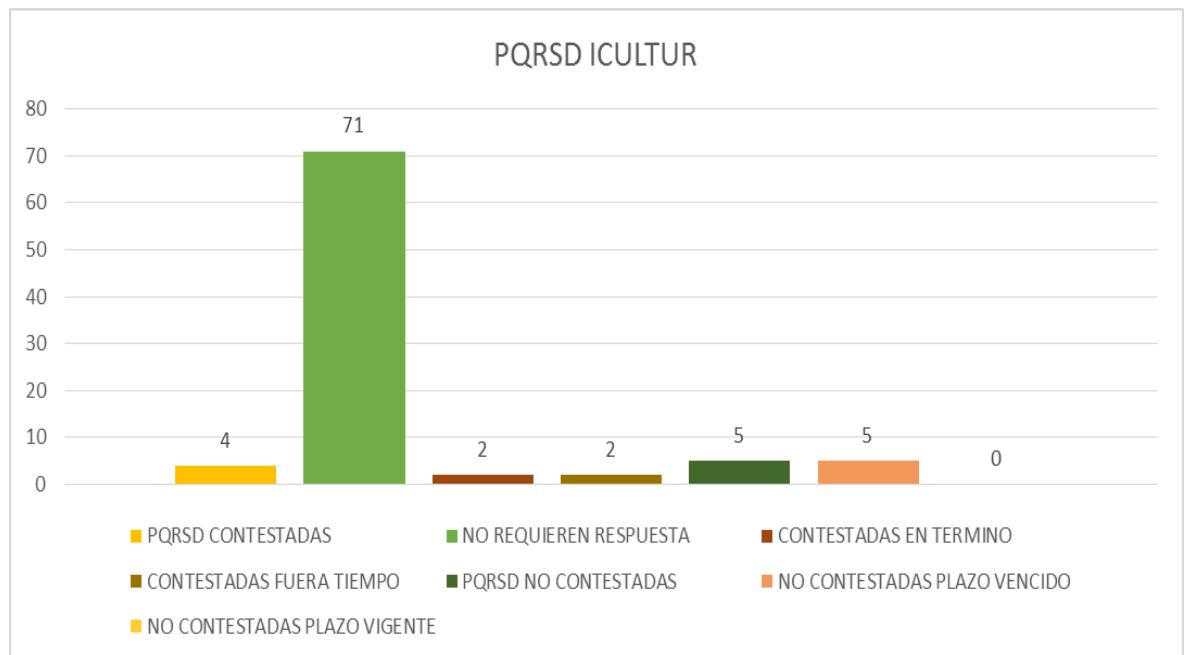
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
PRIVADA	5	566	3	2	6	6	0
PROTOCOLO	0	23	0	0	1	1	0



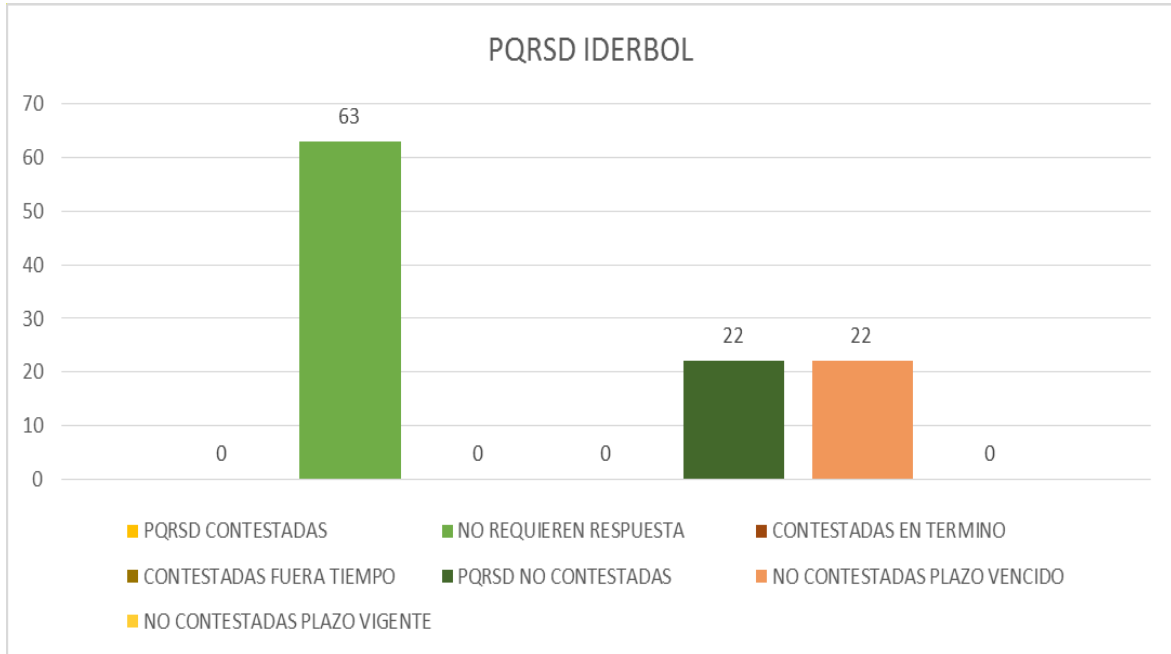
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
SALUD	90	2340	29	61	229	229	0



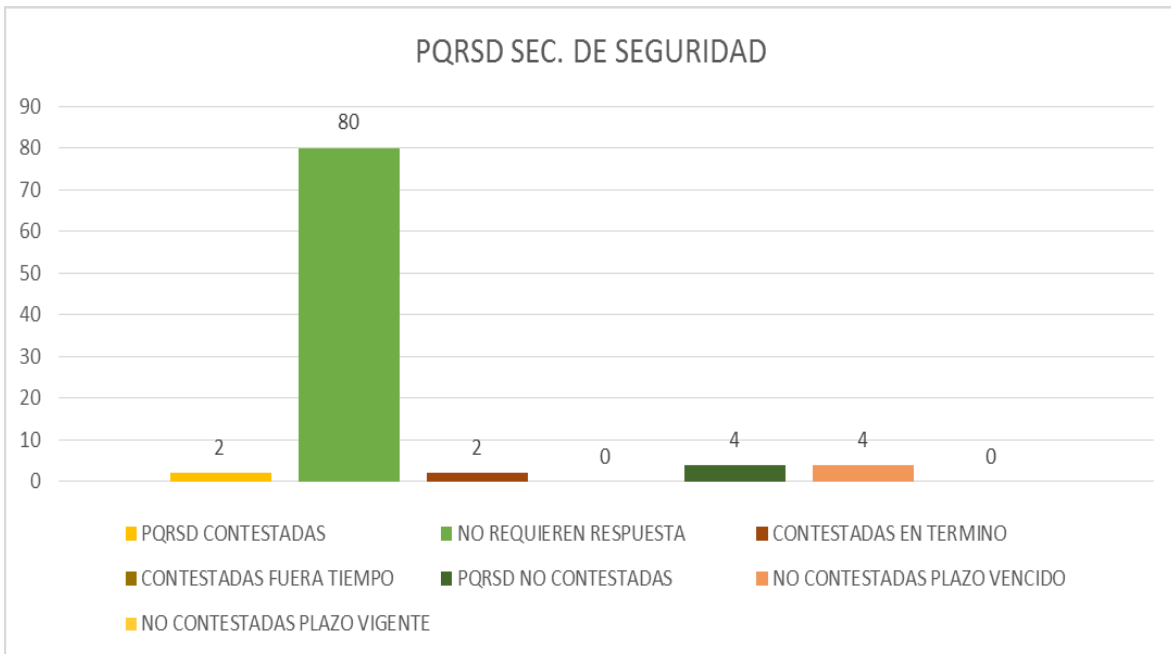
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
VICTIMAS	3	161	2	1	3	3	0



DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
ICULTUR	4	71	2	2	5	5	0

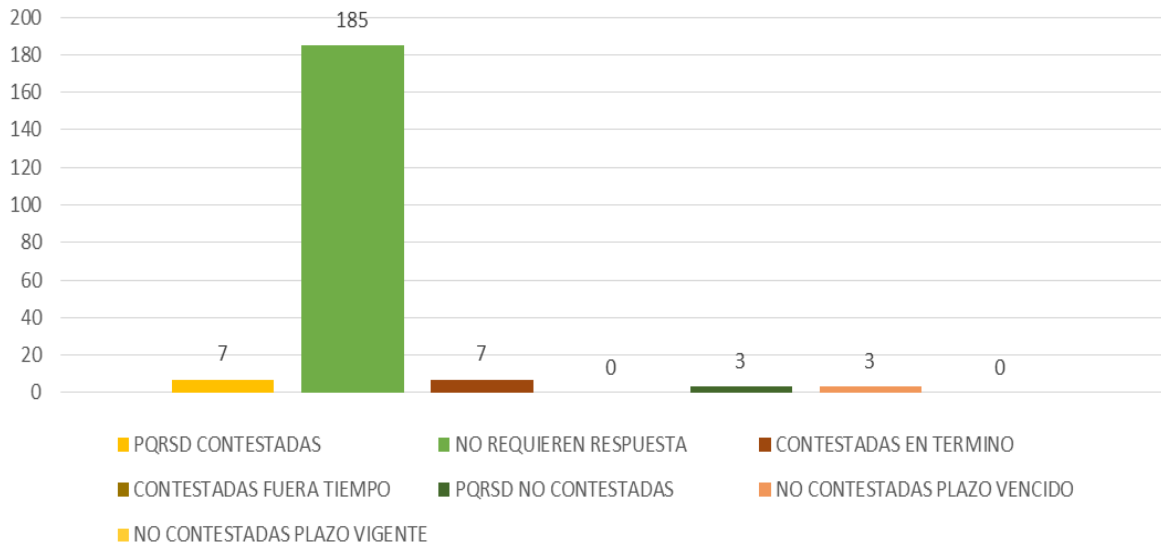


DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
IDERBOL	0	63	0	0	22	22	0



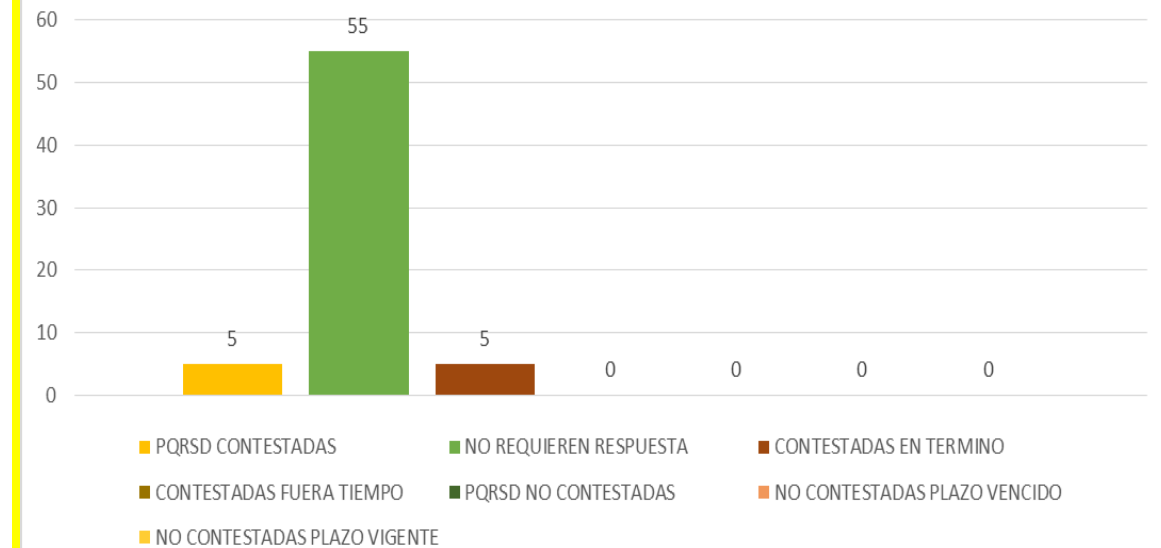
DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
SEGURIDAD	2	80	2	0	4	4	0

PQRSD SEC. DE DESARROLLO ECONOCMICO

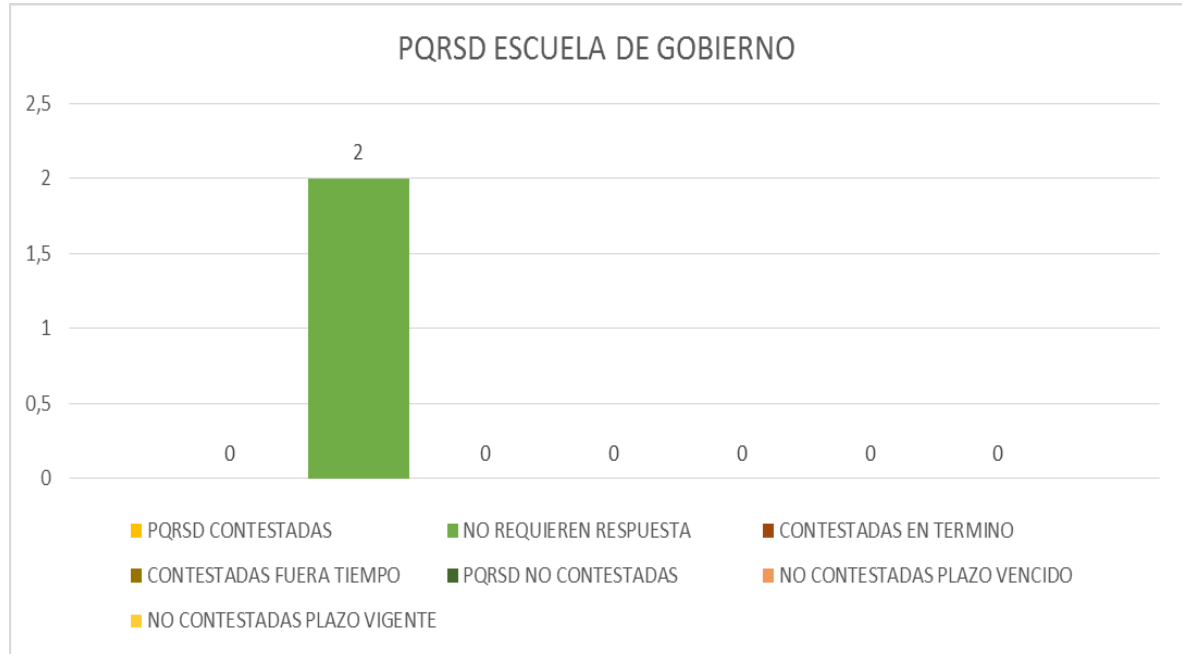


DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
DES. ECONOMICO	7	185	7	0	3	3	0

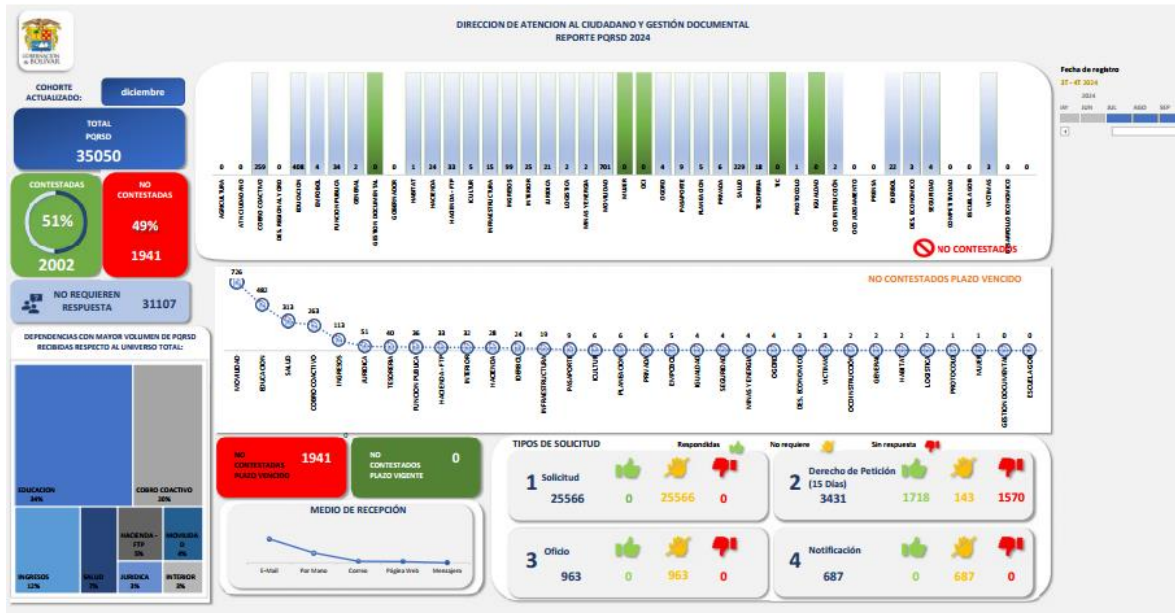
PQRSD SEC. TIC



DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
TIC	5	55	5	0	0	0	0



DEPENDENCIA	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
ESCUELA GOB	0	2	0	0	0	0	0



Fuente: Informe de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

De un total de 35.050 PQRSO recibidas en la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2024, el 88,75% (31.107) corresponde a peticiones que no requirieron respuesta; el 5,71% fueron contestadas y el 5,54% se evidencian sin respuestas para la vigencia en el aplicativo SIGOB.



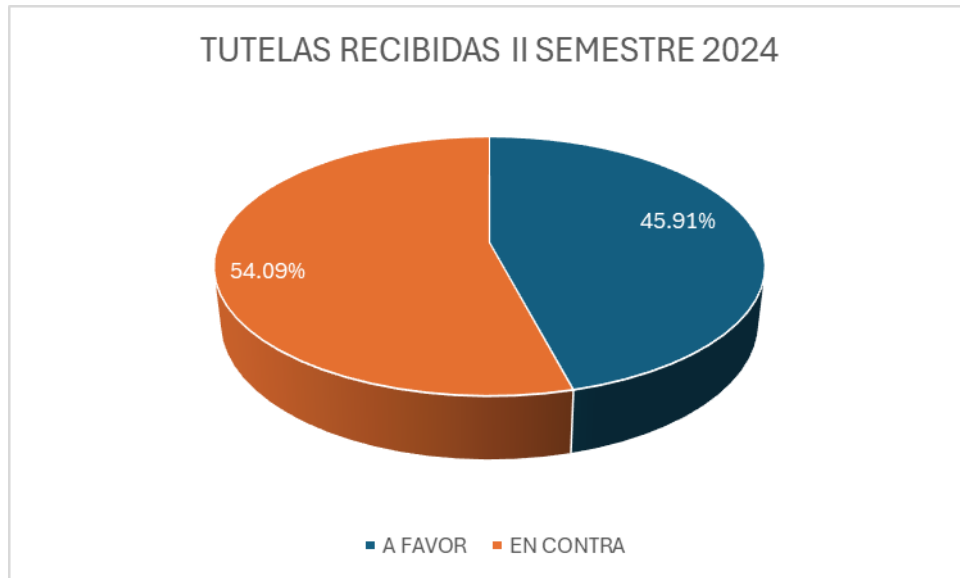
INFORME DE PQRS							CORTE: Julio - Diciembre 2024
DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TÉRMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRS NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO
AGRICULTURA	138	0	138	0	0	0	0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	0	9	0	0	0	0
COBRO COACTIVO	4838	769	3810	278	491	259	259
DES. REGIONAL Y ORD	5	0	5	0	0	0	0
EDUCACION	11722	484	10830	266	218	408	408
EMPOBOL	8	0	4	0	0	4	4
FUNCION PUBLICA	751	41	676	17	24	34	34
GENERAL	35	1	32	0	1	2	2
GESTION DOCUMENTAL	75	5	70	4	1	0	0
GOBERNADOR	10	0	10	0	0	0	0
HABITAT	112	7	104	5	2	1	1
HACIENDA	483	24	435	20	4	24	24
HACIENDA - FTP	1921	119	1769	98	21	33	33
ICULTUR	80	4	71	2	2	5	5
INFRAESTRUCTURA	316	11	290	4	7	15	15
INGRESOS	4241	93	4049	47	46	99	99
INTERIOR	1029	9	995	6	3	25	25
JURIDICA	1563	17	1525	12	5	21	21
LOGISTICA	174	2	170	1	1	2	2
MINAS Y ENERGIA	87	2	83	0	2	2	2
MOVILIDAD	2202	265	1236	29	236	701	701
MUJER	138	3	135	1	2	0	0
OCI	43	1	42	1	0	0	0
OGDRD	181	7	170	2	5	4	4
PASAPORTE	174	5	160	4	1	9	9
PLANEACION	306	9	292	4	5	5	5
PRIVADA	577	5	566	3	2	6	6
SALUD	2659	90	2340	29	61	229	229
TESORERIA	415	7	390	3	4	18	18
TIC	60	5	55	5	0	0	0
PROTOCOLO	24	0	23	0	0	1	1
IGUALDAD	110	5	105	5	0	0	0
OCD INSTRUCCIÓN	23	0	21	0	0	2	2
OCD JUZGAMIENTO	2	0	2	0	0	0	0
PRENSA	1	0	1	0	0	0	0
IDERBOL	85	0	63	0	0	22	22
DES. ECONOMICO	193	7	183	7	0	3	3
SEGURIDAD	86	2	80	2	0	4	4
COMPETITIVIDAD	3	0	3	0	0	0	0
ESCUELA GOB	2	0	2	0	0	0	0
VICTIMAS	167	3	161	2	1	3	3
DESARROLLO ECONOMICO	2	0	2	0	0	0	0
TOTALES	35050	2002	31107	857	1145	1941	1941

Fuente: Informe de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental



RELACIÓN DE TUTELAS II SEMESTRE 2024

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 2024, distribuidos por estados de la tutela y por la dependencia encargada de su atención.



ESTADO DE TUTELA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A FAVOR	640	45.91%
EN CONTRA	754	54.09%
TOTAL	1.394	100%



DETALLE DE TUTELAS POR DEPENDENCIAS

No.	DEPENDENCIA	TOTAL TUTELAS	PETICIÓN	SALUD Y VIDA	MÍNIMO VITAL, SEGURIDAD SOCIAL, PENSIÓN, TRABAJO	DEBIDO PROCESO	OTROS	MAS DE UN DERECHO
01	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	01	01					
02	DIRECCIÓN DE INGRESOS	32	26					5
03	DIRECCIÓN DE TESORERÍA	28	25					03
04	DIRECCIÓN FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	63	28		03	01		31
05	DIRECCIÓN DEFUNCIÓN PÚBLICA	51	30	01	01			19
06	DIRECCIÓN DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	02	02					
07	DIRECCIÓN LOGÍSTICA	02	02					
08	EMPRESA DE OBRA SANITARIAS DE BOLÍVAR	08	05					03
09	GESTIÓN DEL RIESGO	18	02					16
10	OFICINA DE COBRO COACTIVO	70	35		01	03	01	30
11	PASAPORTE	11	01					10
12	SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	05	02				01	02
13	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	01	01					



14	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	308	144	02	12	04	13	134
15	SECRETARIA GENERAL	02	02					
16	SECRETARIA DE HACIENDA	60	45		01		02	12
17	SECRETARIA DEL INTERIOR	21	08	02		01		10
18	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	07	04					03
19	SECRETARIA DE LA IGUALDAD	04	02				02	
20	SECRETARIA JURIDICA	09	08				01	
21	SECRETARIA PARA LA PAZ, LAS VICTIMAS Y LA RECONCILIACIÓN	02	01					01
22	SECRETARIA DE MINAS	05	02					03
23	SECRETARIA PRIVADA	01						01
24	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	03	02					01
25	SECRETARIA DE SERVICIOS PUBLICOS	01						01
26	SECRETARIA DE SALUD	349	52	45	10	04	03	235
27	SECRETARIA MOVILIDAD	332	210		02	10	08	102
	TOTAL	1394	640	50	30	23	31	622

Fuente: Informe de la Dirección de Defensa Judicial

Del total de tutelas interpuestas contra de la Gobernación (1.394) el 2.29% (32) finalizaron en incidente y el **45.91% (640) 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: 2.561 tutelas, 1.167 corresponden a una presunta violación al derecho de petición, equivalente a un 45.56%
- 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%.

Durante la vigencia 2024, se evidencia un aumento de tutelas recibidas, frente a vigencias anteriores, pero, asimismo, se destaca una disminución en el número de tutelas relacionadas con la violación al derecho de petición.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

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.

6.2. RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda enviar a la oficina de control interno mensualmente, el reporte emitido por el sistema de PQRSB de todas las secretarías, direcciones, oficinas, unidades que conformen la gobernación de Bolívar.
- ❖ Se sugiere a la dirección de atención al ciudadano hacer énfasis a los funcionarios que atiendan PQRSB y tutelas, que la respuesta al ciudadano debe cumplir con las cuatro características (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 PQRSB en las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.
- ❖ Se sugiere la actualización de los riesgos de la Dirección de Atención al ciudadano y Gestión Documental, principalmente, los relacionados con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se reciben en la entidad.