



INFORME DE GESTIÓN III TRIMESTRE DE 2024
SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

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

TURBACO, BOLÍVAR
Octubre DE 2024





INFORME DE GESTIÓN DE III TRIMESTRE DE 2024

SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

I. OBJETIVO

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

El objetivo principal de este documento es dar a conocer la trazabilidad, seguimiento, control y exponer las mediciones y estadísticas de la gestión que cada una de las dependencias de la Gobernación de Bolívar con relación a las PQRSD a su cargo en el Tercer trimestre del año 2024 comprendido entre los meses Julio, Agosto y Septiembre.

II. ALCANCE

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

III. ESTADO Y GESTIÓN DE LAS PQRSD

3.1. Operatividad:

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

- 1.** Recepción y radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Derechos de Petición desde la mesa de entrada de atención al ciudadano, asignándoles un código denominado EXT-BOL, el medio de recepción es por: Email (Contáctenos) y de forma física, por los radicadores o funcionarios designados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión documental, adscrita a la Secretaría General, para esta actividad específica.
- 2.** Transferencia vía SIGOB y física de los derechos de petición de acuerdo a la competencia de cada dependencia, a la bandeja de entrada del funcionario responsable en atender y dar respuesta a la petición registrada y transferida.





3. Semanalmente el Grupo PQRSD realiza una actualización de la tabla estadística de los derechos de petición recibidos y se realiza seguimiento a los mismos por tres medios:

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

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

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





3.2. Estadística de PQRSD:

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

De forma general se detalla el estado reportado por el SIGOB, de acuerdo a las PQRSD del III trimestre del 2024, comprendido de 2 de julio a 30 de septiembre, de la misma anualidad, detallada de la siguiente manera:



En el tercer trimestre comprendido del 2 de julio a 30 de septiembre de 2024 se registraron un total de **17.456** PQRSD, de los cuales **15.166** no requieren respuesta, cuyo objeto corresponden a carácter informativo, invitaciones y notificaciones de procesos de instituciones externas a la gobernación de Bolívar, aplicados en los diferentes procedimientos adheridos a cada uno de los EXT BOL radicados.

39.077 solicitudes, **5.033** corresponden a Derechos de Petición con plazo de respuesta de quince días, tiempo oportuno de repuesta, 1.546 **Extbol**, clasificados en la tipología de Embargos y **3.927** Oficios.

De acuerdo al detalle descrito arriba, se evidencia y se reporta que del gran **total (17.456)** EXT BOL, existe un saldo de **1202 Derechos de petición**, no contestados plazo vencido, **64 Derechos de petición** plazo vigente, en espera de obtener su derivada o respuesta que se encuentran en gestión de las siguientes dependencias, así: (Ver Tabla Excel Adjunta)



DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTAD AS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTAD AS EN TERMINO	CONTESTAD AS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTAD AS	NO CONTESTAD AS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTAD AS PLAZO VIGENTE
EDUCACION	6061	343	5566	209	134	152	134	18
INGRESOS	2095	37	1983	25	12	75	67	8
COBRO COACTIVO	1968	380	1474	89	291	114	90	24
MOVILIDAD	1409	98	706	27	71	605	601	4
SALUD	1383	1	1179	1	0	203	199	4
HACIENDA - FTP	1109	70	1033	61	9	6	5	1
INTERIOR	526	3	506	3	0	17	16	1
FUNCION PUBLICA	414	20	385	7	13	9	8	1
JURIDICA	402	9	375	7	2	18	15	3
PRIVADA	279	3	274	2	1	2	2	0
HACIENDA	242	15	219	13	2	8	8	0
TESORERIA	209	2	190	2	0	17	17	0
PLANEACION	161	5	155	3	2	1	1	0
INFRAESTRUCTURA	152	6	138	1	5	8	8	0
LOGISTICA	120	2	118	1	1	0	0	0
OGDRD	101	2	97	0	2	2	2	0
DES. ECONOMICO	98	2	96	2	0	0	0	0
VICTIMAS	80	2	76	2	0	2	2	0
AGRICULTURA	65	0	63	0	0	2	2	0
HABITAT	64	6	58	4	2	0	0	0
IGUALDAD	64	3	58	3	0	3	3	0
PASAPORTE	64	4	60	3	1	0	0	0
IDERBOL	49	0	38	0	0	11	11	0
SEGURIDAD	48	0	47	0	0	1	1	0
ICULTUR	48	1	46	1	0	1	1	0
MINAS Y ENERGIA	47	1	44	0	1	2	2	0
MUJER	44	0	42	0	0	2	2	0
TIC	39	4	35	4	0	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL	34	4	29	4	0	1	1	0
OCI	19	1	18	1	0	0	0	0
GENERAL	16	0	15	0	0	1	1	0
PROTOCOLO	14	0	14	0	0	0	0	0
OCD INSTRUCCIÓN	10	0	9	0	0	1	1	0
GOBERNADOR	7	0	7	0	0	0	0	0
EMPOBOL	4	0	2	0	0	2	2	0
DES. REGIONAL Y ORD	4	0	4	0	0	0	0	0
COMPETITIVIDAD	3	0	3	0	0	0	0	0
ATN CIUDADANO	2	0	2	0	0	0	0	0
PRENSA	1	0	1	0	0	0	0	0
OCD JUZGAMIENTO	1	0	1	0	0	0	0	0
GRAN TOTAL	17456	1024	15166	475	549	1266	1202	64

Luego entonces, del 02 de julio al 30 de septiembre de 2024 han ingresado y/o tramitado - radicado en la Gobernación de Bolívar:

TOTAL PQRSD	17.456
PQRSD TOTAL CONTESTADAS	1.024
PQRSD NO REQUIEREN RESPUESTA	15.166
PQRSD TOTAL NO CONTESTADAS	1.266



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

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



PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	475
PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	549
NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO	1.202
PQRSD NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE	64

Tal como se evidencia, de acuerdo a las peticiones ingresadas y dejadas de contestar, en el Tercer trimestre de 2024 la Gobernación de Bolívar tuvo una efectividad de respuesta del 45%, reportándose a corte de 30 de septiembre de 2024 un total de 1266 PQRSD que corresponde al 55% y se encuentran en mora por relacionar derivada y/o respuesta.

DIAGNÓSTICO

4.1. Fortalezas:

- Los Enlaces de PQRSD atienden de manera positiva los requerimientos efectuados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- La mayoría de Las secretarías asisten a las reuniones de seguimiento de PQRSD, como consta en las actas de las mismas.
- Los Enlaces PQRSD 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 se logra evidenciar el estado actual de las peticiones.
- Se han creado secretarías y direcciones nuevas que hacen parte integral del ente territorial.

4.2. Debilidades:

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

- Falta de confirmación de trámite a las derivadas como respuesta a los derechos de petición en el SIGOB.
- Peticiones respondidas por medio de email, no siendo este el canal idóneo para dar respuesta al EXT BOL, puesto que no permite realizar el seguimiento y control de manera eficiente.
- 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 informa 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.





4.3. Plan de mejoramiento:

Es importante resaltar que, a pesar de que existen las dificultades arriba 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 PQRSD. Con el objeto de seguir en la misma tarea, se ha proyectado para el 2024 las siguientes acciones de mejoramiento:

- Vinculación directa de la secretaria de las TICs. a las reuniones de seguimiento y control de PQRSD 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.
- Adopción de Protocolo de transferencias de peticiones transversales y buen uso del SIGOB.
- Presentación e implementación del manual de PQRSD, Decreto 682 de 2016.
- Reuniones trimestrales con dependencias con alto índice de peticiones en mora.
- Envío de reportes por medio virtual, mediante oficio dirigidos a los secretarios de Despacho, Directores, Jefes de Oficina y/o Líderes de Grupo, una vez al mes por parte de la Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

IV. EVIDENCIAS

Se anexan copias de:

- Cuadro estadístico de PQRSD del Tercer trimestre de 2024.
- Copias de actas de reunión de seguimiento de Julio a septiembre de 2024.
- Copia de visitas personalizadas a las diferentes dependencias.
- Manual de PQRSD decreto 682 de 2016.

Atentamente,

GENOVEVA MOGOLLON JARABA

Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Proyectó: Roger M. Suárez Castillo – Líder Grupo PQRSD.

Reviso: 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