



INFORME DE GESTIÓN IV 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
Enero DE 2025





INFORME DE GESTIÓN DE IV TRIMESTRE DE 2024
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 Cuarto Trimestre del año 2024.

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 IV trimestre del 2024, comprendido de 1 de octubre a 31 de diciembre, de la misma anualidad, detallada de la siguiente manera:



COHORTE
ACTUALIZADO: **diciembre**

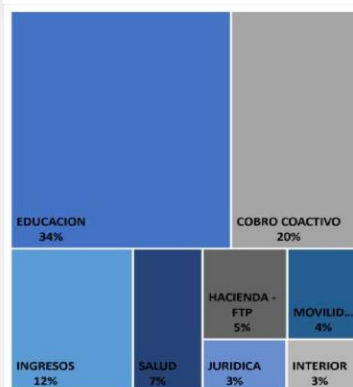
TOTAL
PQRS
17594

CONTESTADAS
32%
543

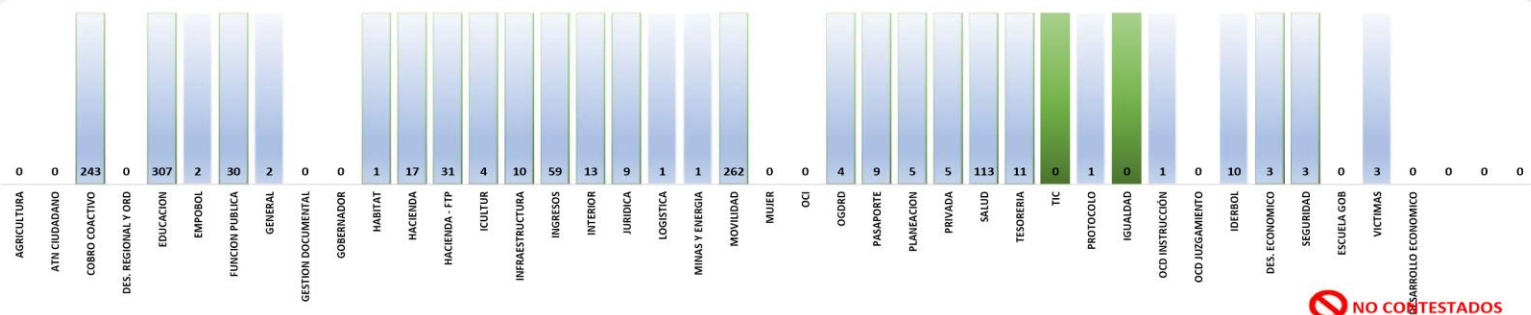
NO
CONTESTADAS
68%
1160

NO REQUIEREN
RESPUESTA **15891**

DEPENDENCIAS CON MAYOR VOLUMEN DE PQRS
RECIBIDAS RESPECTO AL UNIVERSO TOTAL:



DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL REPORTE PQRS 2024



Fecha de registro

4T 2024

2024

JUN JUL AGO SEP OCT

4

NO CONTESTADOS

NO CONTESTADOS PLAZO VENCIDO



NO
CONTESTADAS
PLAZO VENCIDO
1120

NO
CONTESTADOS
PLAZO VIGENTE
40

MEDIO DE RECEPCIÓN



TIPOS DE SOLICITUD

Respondidas

No requiere

Sin respuesta

1 Solicitud
13141



2 Derecho de Petición
(15 Días)
1407

3 Notificación
504

4 Acción de Tutela (48
Horas)
325



En el Cuarto trimestre comprendido del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2024 se registraron un total de **17.594** PQRSB, de los cuales **15.891** no requieren respuesta, cuya esencia 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 EXTBOB radicados.

13.141 solicitudes, **1.407** corresponden a Derechos de Petición con plazo de respuesta de quince días, tiempo oportuno para derivar respuesta, 504 **EXTBOB**, clasificados en la tipología de notificación y **325** Acción de tutelas con tiempo perentorio de 48 horas.

De acuerdo al detalle descrito arriba, se evidencia y se reporta que del gran **total (17.594)** EXTBOB, existe un saldo de **1120 Derechos de petición**, no contestados plazo vencido, **40 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)



REPORTE SEGUIMIENTO TRAZABILIDAD Y CONTROL DE LAS PQRSD TRIMESTRE IV COMPRENDIDO ENTRE 1 DE OCTUBRE A 31 DE DICIEMBRE DE 2024								
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRS D CONTESTAD AS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTAD AS EN TERMINO	CONTESTAD AS FUERA TIEMPO	PQRS D NO CONTESTAD AS	NO CONTESTAD AS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTAD AS PLAZO VIGENTE
AGRICULTURA	73	0	73	0	0	0	0	0
ATN CIUDADANO	7	0	7	0	0	0	0	0
COBRO COACTIVO	2874	304	2327	169	135	243	229	14
DES. REGIONAL Y ORD	1	0	1	0	0	0	0	0
EDUCACION	5660	91	5262	56	35	307	299	8
EMPOBOL	4	0	2	0	0	2	2	0
FUNCION PUBLICA	337	16	291	10	6	30	26	4
GENERAL	19	0	17	0	0	2	2	0
GESTION DOCUMENTAL	41	0	41	0	0	0	0	0
GOBERNADOR	3	0	3	0	0	0	0	0
HABITAT	48	1	46	1	0	1	1	0
HACIENDA	238	8	213	6	2	17	17	0
HACIENDA - FTP	812	45	736	37	8	31	30	1
ICULTUR	32	3	25	1	2	4	4	0
INFRAESTRUCTURA	166	4	152	3	1	10	10	0
INGRESOS	2143	25	2059	14	11	59	54	5
INTERIOR	502	3	486	1	2	13	13	0
JURIDICA	1161	2	1150	1	1	9	9	0
LOGISTICA	53	0	52	0	0	1	1	0
MINAS Y ENERGIA	40	0	39	0	0	1	1	0
MOVILIDAD	793	1	530	1	0	262	258	4
MUJER	93	0	93	0	0	0	0	0
OCI	24	0	24	0	0	0	0	0
OGDRD	79	2	73	2	0	4	4	0
PASAPORTE	110	1	100	1	0	9	9	0
PLANEACION	146	4	137	1	3	5	5	0
PRIVADA	298	1	292	1	0	5	5	0
SALUD	1277	21	1143	14	7	113	110	3
TESORERIA	208	2	195	1	1	11	11	0
TIC	21	1	20	1	0	0	0	0
PROTOCOLO	10	0	9	0	0	1	1	0
IGUALDAD	48	1	47	1	0	0	0	0
OCD INSTRUCCIÓN	13	0	12	0	0	1	1	0
OCD JUZGAMIENTO	1	0	1	0	0	0	0	0
IDERBOL	35	0	25	0	0	10	10	0
DES. ECONOMICO	95	5	87	5	0	3	2	1
SEGURIDAD	38	2	33	2	0	3	3	0
ESCUELA GOB	2	0	2	0	0	0	0	0
VICTIMAS	87	0	84	0	0	3	3	0
DESARROLLO ECONOMICO	2	0	2	0	0	0	0	0
GRAN TOTAL PQRS D	17594	543	15891	329	214	1160	1120	40

Luego entonces, del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024 han ingresado y/o tramitado – radicado, con su respectivo EXT-BOL en la Gobernación de Bolívar, a continuación, se detalla así:





TOTAL PQRSD	17.594
PQRSD TOTAL CONTESTADAS	543
PQRSD NO REQUIEREN RESPUESTA	15.891
PQRSD TOTAL NO CONTESTADAS	1.160
PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	329
PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	214
NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO	1.120
PQRSD NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE	40

Tal como se evidencia, de acuerdo a las peticiones ingresadas y dejadas de contestar, en el Cuarto trimestre de 2024 la Gobernación de Bolívar tuvo una efectividad de respuesta del 32%, reportándose a corte de 31 de diciembre de 2024 un total de 1160 PQRSD que corresponde al 68% 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 secretarias y direcciones nuevas que hacen parte integral del ente territorial.
- La puesta en marcha de la nueva versión del SIGOB WEB, conlleva a disminuir el margen de espera del ciudadano por una respuesta.

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 EXTBOL, 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 2025 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.
- 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 Cuarto trimestre de 2024.
- Copias de actas de reunión de seguimiento de octubre a diciembre de 2024.
- Copia de visitas personalizadas a las diferentes dependencias.

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