



Informe de verificación del
sistema de Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias y
Denuncias –PQRSD-
I semestre de la vigencia 2025

OFICINA DE CONTROL INTERO

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR



Informe de Verificación del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones –PQRSDF- Gobernación de Bolívar - primer semestre de la vigencia 2025

1. OBJETIVO

Realizar la verificación de las funciones y procedimientos que se cumplen por parte de la oficina de atención al ciudadano, a través del sistema de peticiones, quejas y reclamos en aras de que en estas se observe la normatividad vigente aplicable, consignadas en el Manual que rige las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), de la entidad, adoptado mediante el Decreto 682 de 2016, Decreto 891 de 2017 y Decreto 322 de 2019, en los que se establecen controles para los costos de reproducción de documentos solicitados por usuarios, en cumplimiento de lo ordenado en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

2. ALCANCE

Verificar e informar la gestión de los trámites y respuestas dados a la correspondencia PQRSDF durante al primer semestre de la vigencia 2025, por parte de las diferentes 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.", (capítulo VI políticas institucionales y pedagógicas)
- Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011, consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades orden nacional y territorial. Asunto: orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- 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 1519 de 24 de agosto de 2020, artículo 8, "por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".

4. DEFINICIONES

- Derecho de petición: El Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho fundamental de petición. Reglamentado por la Ley 1755 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".



El derecho de petición es la facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general o particular, y de recibir una respuesta oportuna, completa y de fondo sobre las mismas. Es un mecanismo para que los ciudadanos puedan solicitar información, realizar consultas, presentar quejas o reclamos, o solicitar actuaciones a las entidades públicas, con la garantía de que serán atendidos.

En detalle, el derecho de petición implica:

- ✓ Solicitar información: Los ciudadanos pueden pedir información sobre actuaciones de entidades públicas o sobre temas de interés general o particular.
- ✓ Realizar consultas: Se puede utilizar para solicitar aclaraciones o interpretaciones sobre normas o procedimientos.
- ✓ Presentar quejas y reclamos: Permite manifestar inconformidades o solicitar la corrección de situaciones irregulares.
- ✓ Solicitar actuaciones: Se puede pedir a las autoridades que realicen acciones o tomen decisiones dentro de sus competencias.

Importancia del derecho de petición.

- ✓ Es un mecanismo fundamental para la participación ciudadana y el control social sobre la gestión pública.
- ✓ Garantiza el acceso a la información y la transparencia en la actuación de las entidades.
- ✓ Permite la defensa de los derechos de los ciudadanos y la solución de problemas o inconformidades.

Características clave.

- ✓ Es un derecho fundamental consagrado en la Constitución Política.
- ✓ Puede ser ejercido por cualquier persona, sin importar su nacionalidad o condición.
- ✓ No requiere formalidades complejas y puede presentarse de forma verbal o escrita.
- ✓ Las entidades públicas tienen plazos definidos para responder las peticiones.

En resumen, el derecho de petición es una herramienta esencial para la relación entre ciudadanos y el Estado, que promueve la transparencia, la participación y la protección de los derechos.

- Queja: Es la manifestación de inconformidad que presenta un ciudadano respecto al comportamiento o actuar de un funcionario o contratista de la entidad, que considera inadecuado, irrespetuoso, ineficiente o contrario a los principios del servicio público.
- Reclamo: Es la expresión mediante la cual un ciudadano solicita una solución, corrección o atención a una situación irregular relacionada con la prestación de un servicio, trámite o producto ofrecido por la entidad, que ha sido deficiente, inoportuno o incumplido.
- Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar los procesos, servicios, trámites o atención de la entidad. Su intención es constructiva y busca aportar al fortalecimiento institucional.
- 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. (...)

- **Felicitación:** Es el reconocimiento positivo que hace un ciudadano hacia la entidad, sus funcionarios o servicios, como muestra de satisfacción por la atención recibida o la calidad de la gestión institucional.

NOTA: La entidad pública está obligada a responder la petición de manera oportuna (Dentro de los términos conferidos por la ley, de conformidad con el asunto objeto de la Petición); completa y de fondo (Que satisfaga todos y cada uno de los interrogantes, requerimientos o pretensiones planteados por el peticionario, de manera clara y precisa, lo que quiere decir que la respuesta debe ser entendible y evitar ambigüedades, además de ser Congruente, o sea, esta debe responder a la solicitud específica realizada).

- **SIGOB, o Sistema de Gestión para la Gobernabilidad:** Es el sistema a través del cual se registra la correspondencia interna y externa de la entidad. Su objetivo principal es fortalecer la capacidad de gestión de la alta dirección del Estado para mejorar la gobernabilidad democrática, que proporciona metodologías y herramientas informáticas.

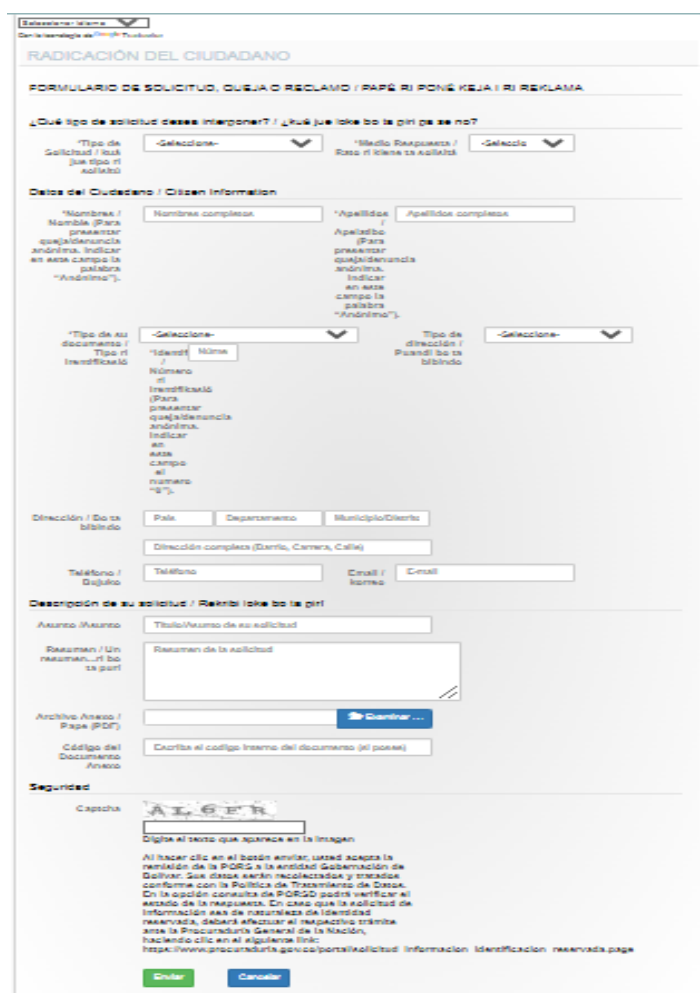
5. DESARROLLO

Teniendo en cuenta la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitación (PQRSDF), 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 facilita el control y el seguimiento de la correspondencia.

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, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea; Se evidencia de un link disponible, detallado a continuación:

➤ <http://servicios.bolivar.gov.co/RadicacionExterna/Default.aspx>



RADICACIÓN DEL CIUDADANO

FORMULARIO DE SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO (PQRSDF)

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

*Tipo de Solicitud / Tipo de solicitud (que tipo de solicitud)
*Medio Respuesta / Medio de respuesta (cómo se le va a responder)
-Selección- -Selección-

Datos del Ciudadano / Citizen Information

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

*Tipo de su documento / Tipo de documento (Tipo de identificación)
*Tipo de dirección / Tipo de dirección (Puede ser o no bilingüe)
-Selección- -Selección-

Dirección / Do so to bilingüe
País Departamento Municipio/Ciudad
Dirección completa (Calle, Carrera, Calle)

Teléfono / Teléfono
Teléfono Email / Email
Número Correo

Descripción de la solicitud / Reclamación de la pqr

Asunto / Asunto
Título/Asunto de su solicitud

Resumen / Un resumen de la pqr
Resumen de la solicitud

Archivo Anexo / Anexo (PDF)
Código del Documento / Anexo
Código del documento (si lo tiene)

Seguridad

Captcha
Dígite el texto que aparece en la imagen

Al hacer clic en el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRSDF 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 PQRSDF 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-general.gov.co/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

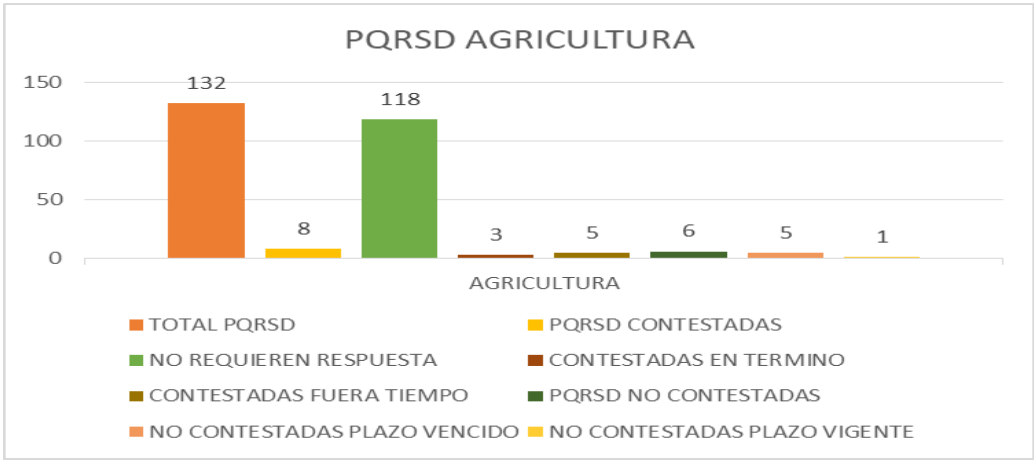
Fuente: Ley 1437 de 2011

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

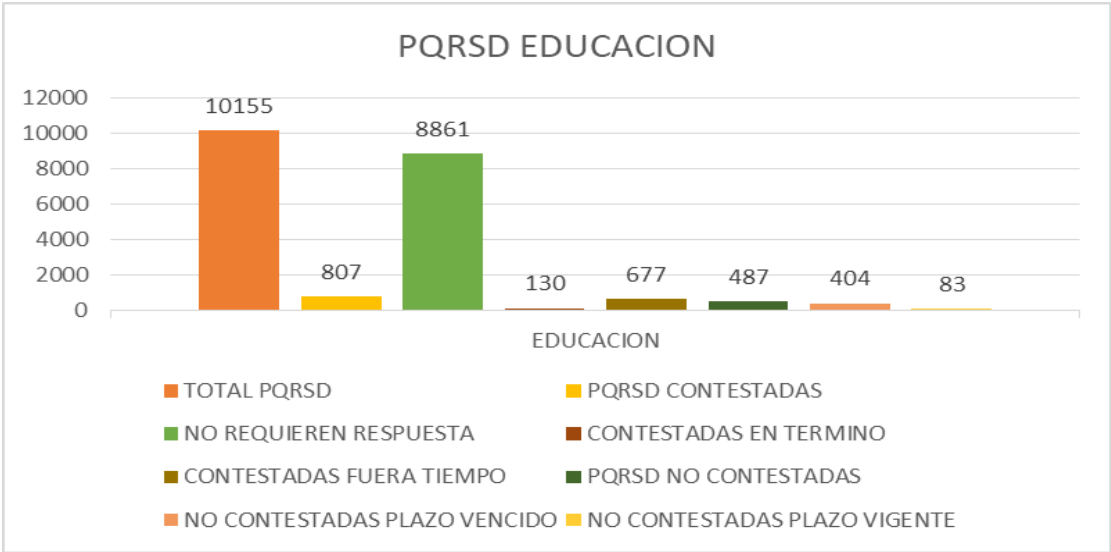
PQRSD RECIBIDAS	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	1.001
CON RESPUESTAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	2.609
TOTAL, PQRS CONTESTADAS	3.610
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	289
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	1.261
TOTAL, PQRS NO CONTESTADAS	1.550
NO REQUIEREN RESPUESTAS	25.534
TOTAL, PQRS	30.694

5.1. Atención de PQRSDF por dependencias del 1 de enero al 30 de junio de 2025

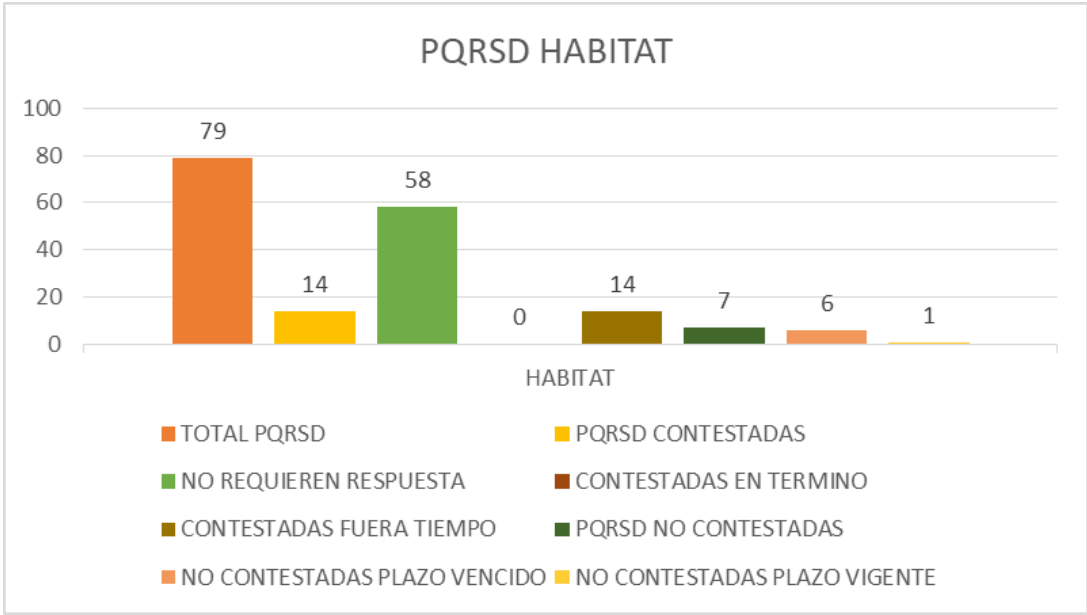
A continuación, se relación las PQRSDF atendidas por dependencias para el primer semestre de la vigencia 2025:



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	132	8	118	3	5	6	5	1

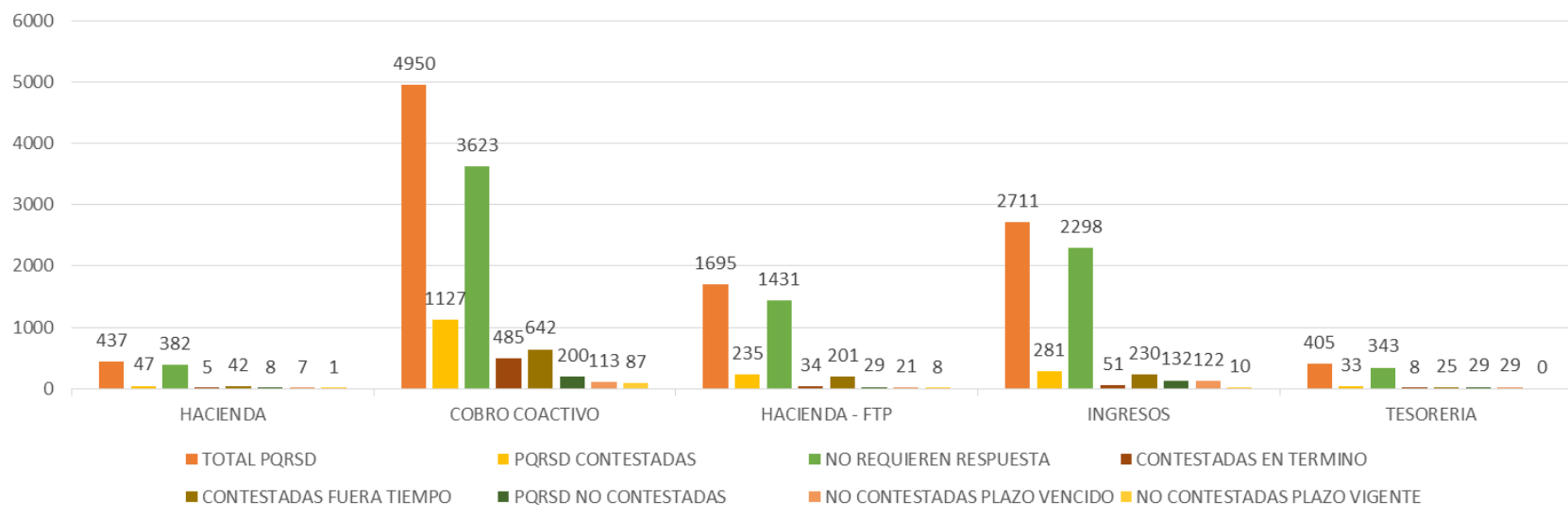


DEPENDENCIA	TOTAL PQRS D	PQRS D CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRS D NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
EDUCACION	10155	807	8861	130	677	487	404	83

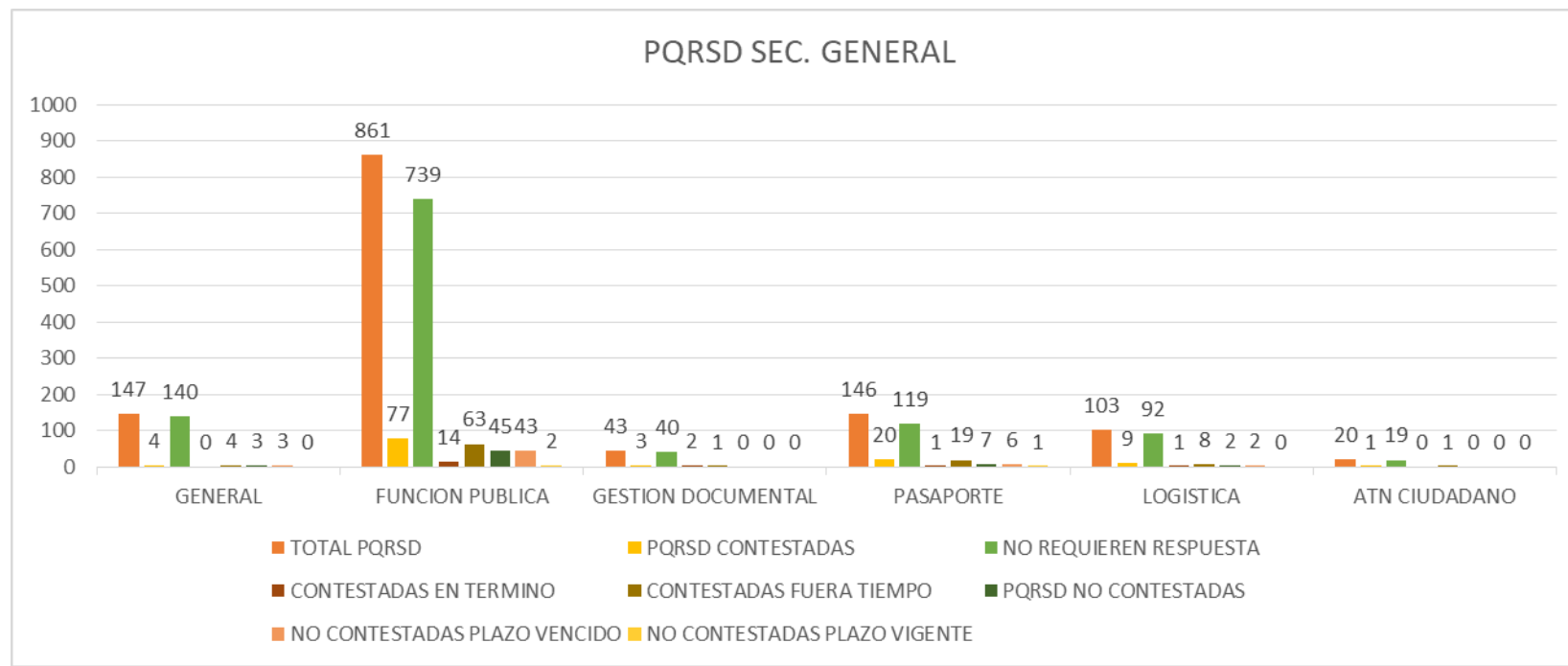


DEPENDENCIA	TOTAL PQRS D	PQRS D CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRS D NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
HABITAT	79	14	58	0	14	7	6	1

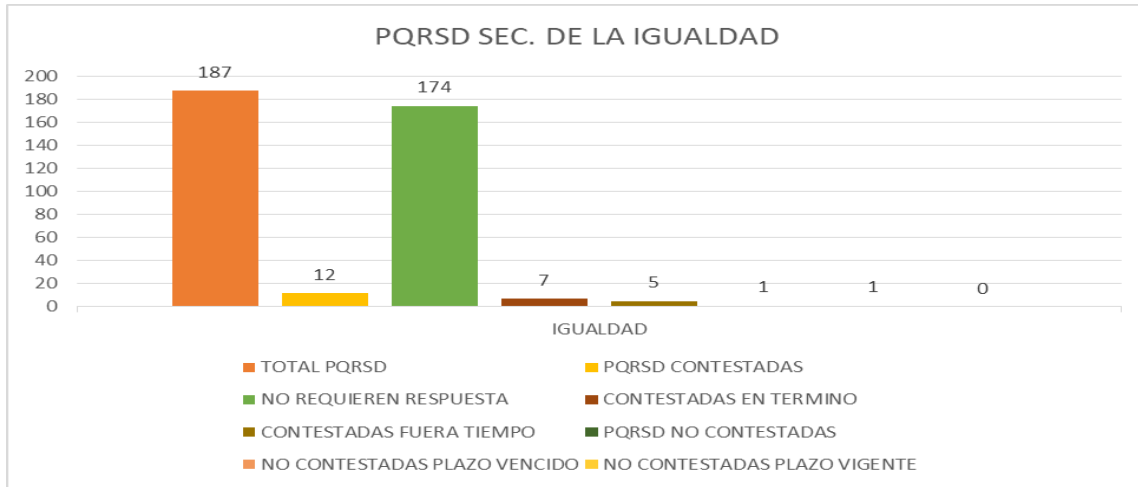
PQRSD SEC. DE HACIENDA



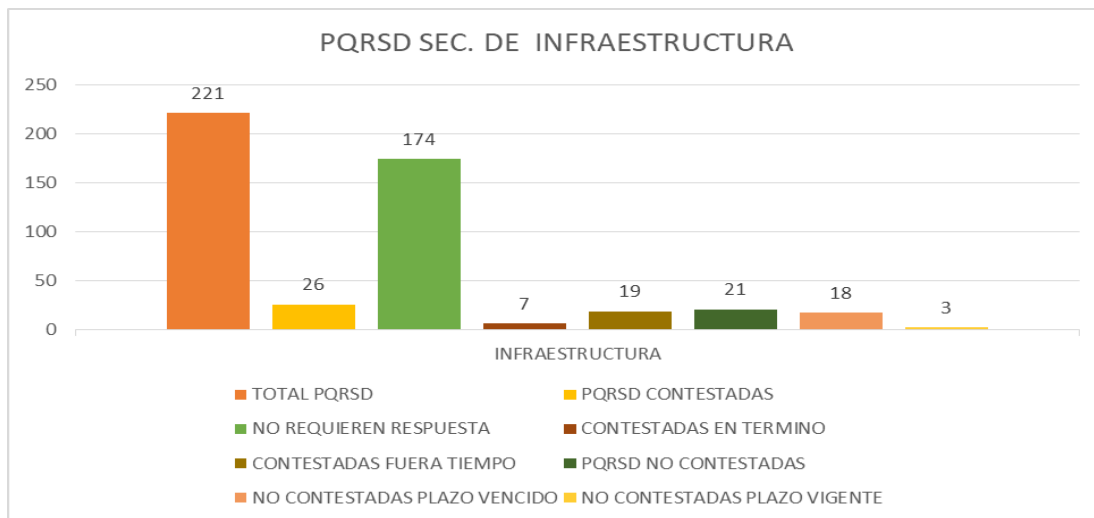
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
HACIENDA	437	47	382	5	42	8	7	1
COBRO COACT	4950	1127	3623	485	642	200	113	87
HACIENDA - FT	1695	235	1431	34	201	29	21	8
INGRESOS	2711	281	2298	51	230	132	122	10
TESORERIA	405	33	343	8	25	29	29	0



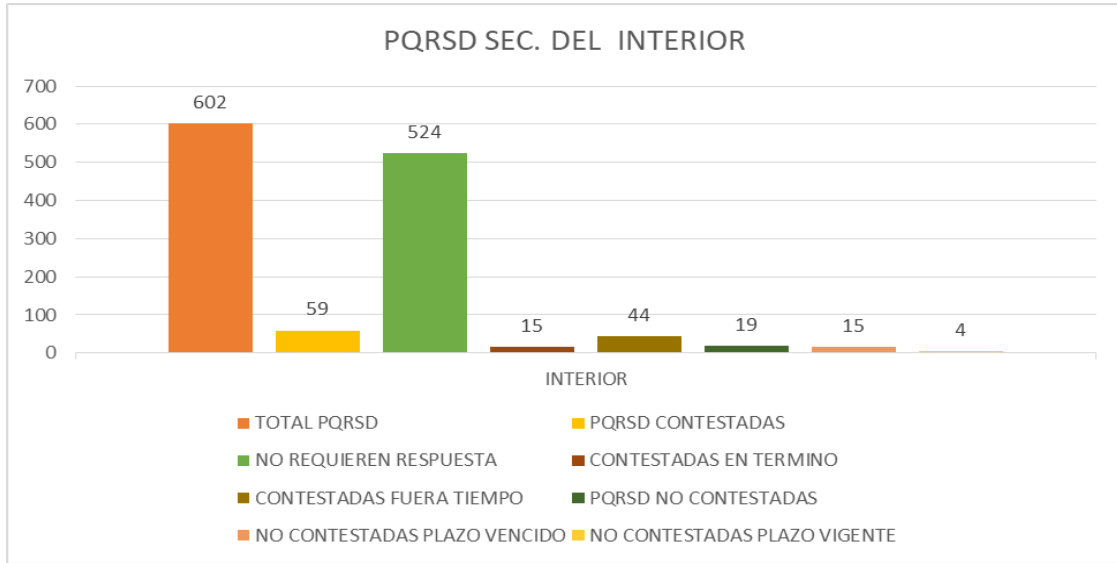
DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRS NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
GENERAL	147	4	140	0	4	3	3	0
FUNCION PUBLICA	861	77	739	14	63	45	43	2
GESTION DOCUMENTAL	43	3	40	2	1	0	0	0
PASAPORTE	146	20	119	1	19	7	6	1
LOGISTICA	103	9	92	1	8	2	2	0
ATN CIUDADANO	20	1	19	0	1	0	0	0



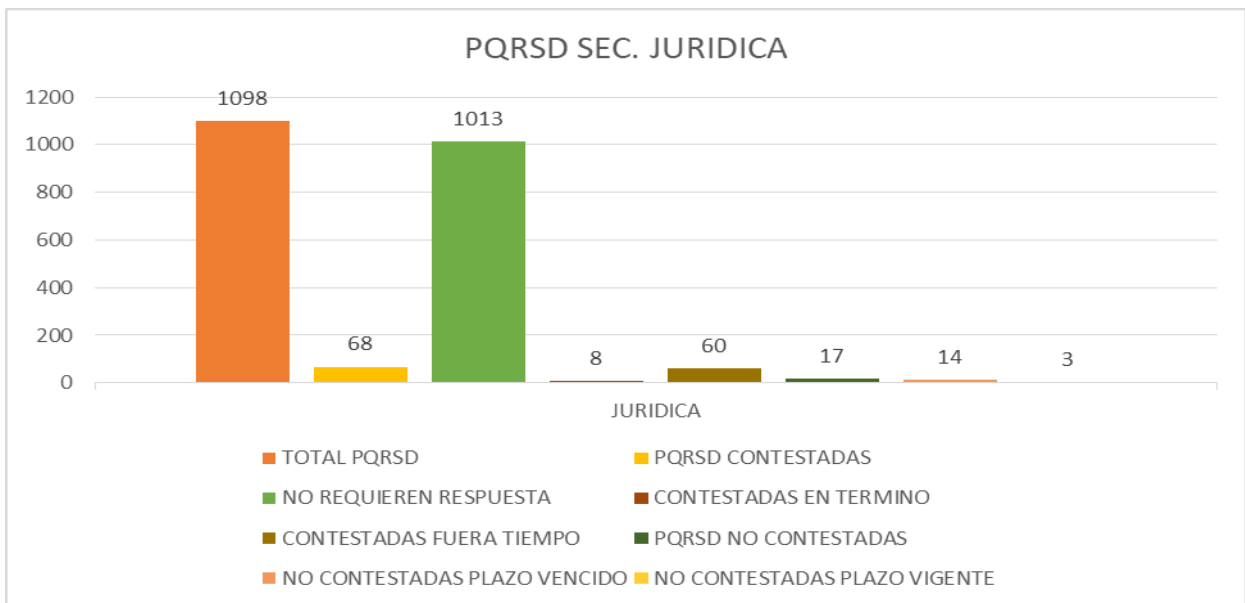
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
IGUALDAD	187	12	174	7	5	1	1	0



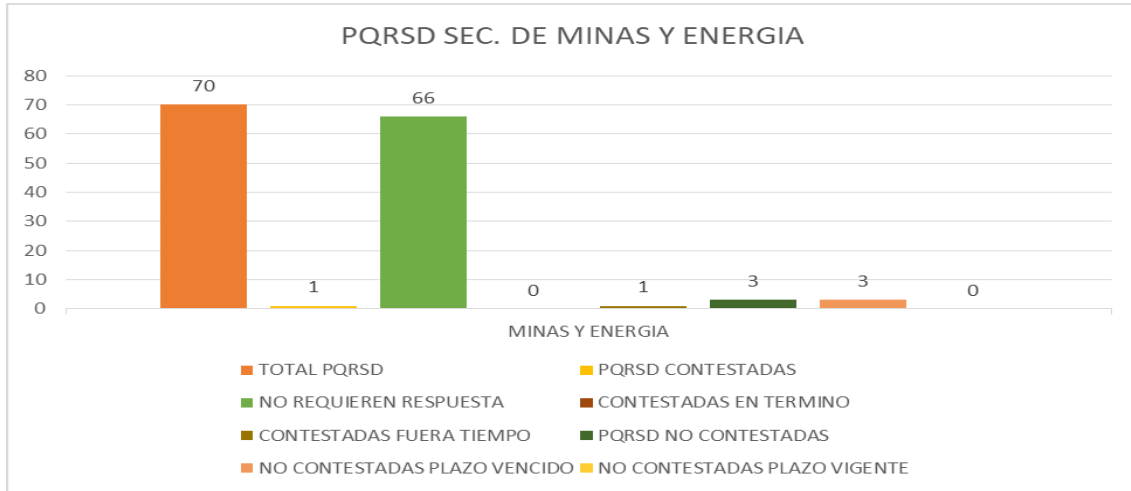
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
INFRAESTRUCT	221	26	174	7	19	21	18	3



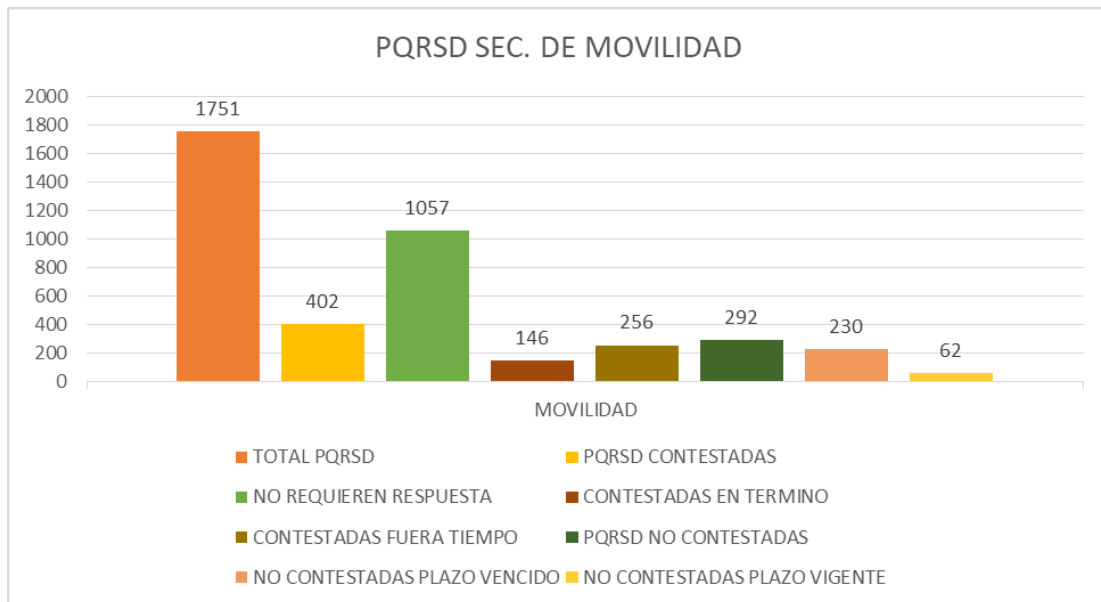
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
INTERIOR	602	59	524	15	44	19	15	4



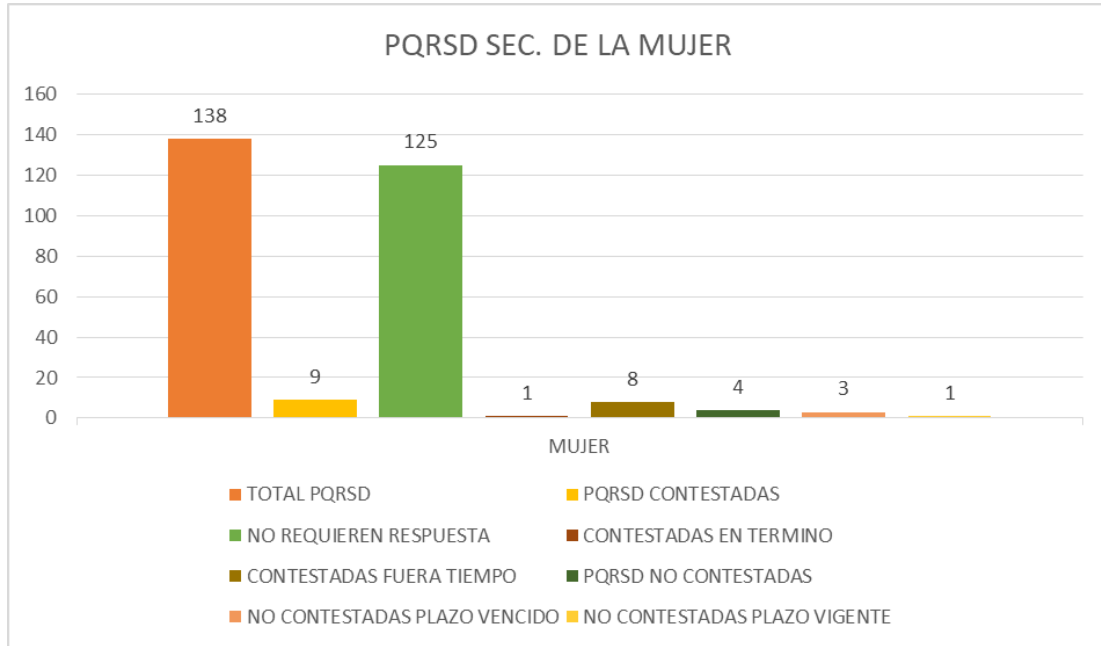
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
JURIDICA	1098	68	1013	8	60	17	14	3



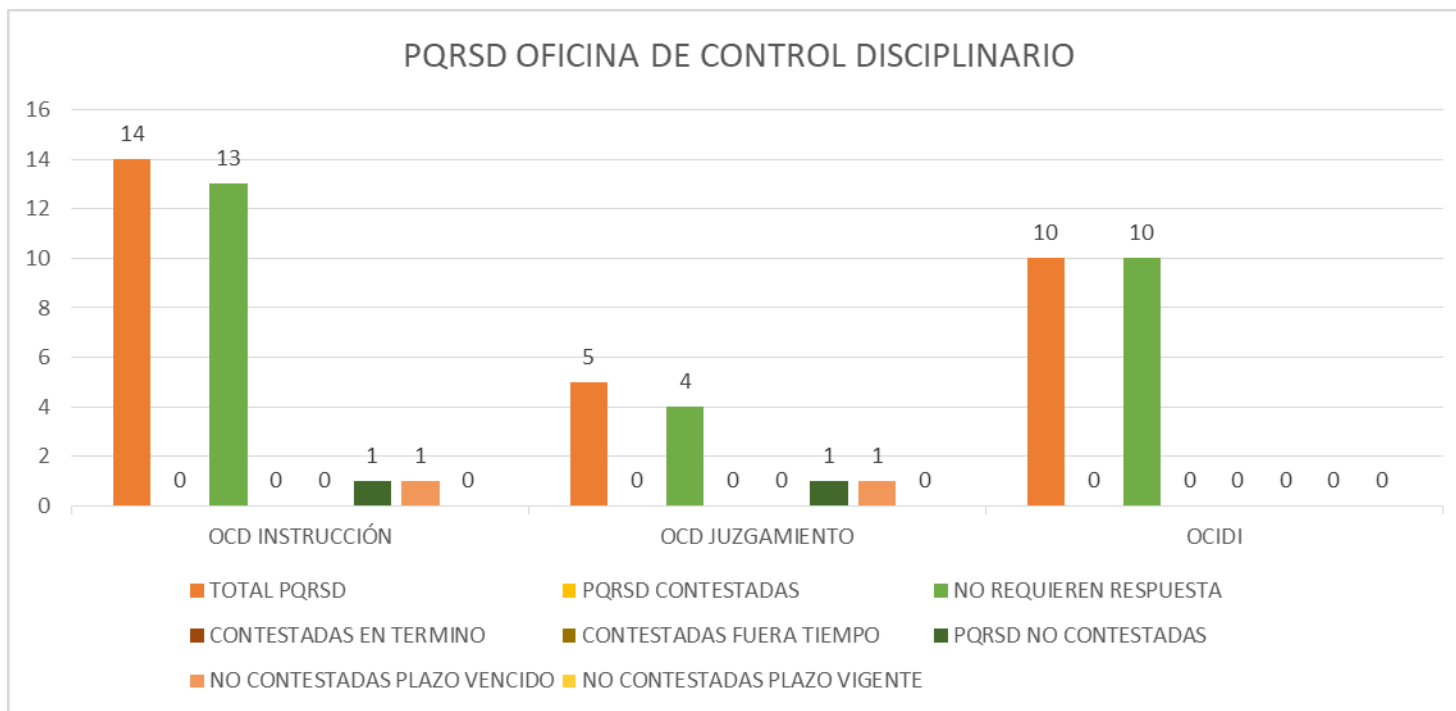
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
MINAS Y ENERGIA	70	1	66	0	1	3	3	0



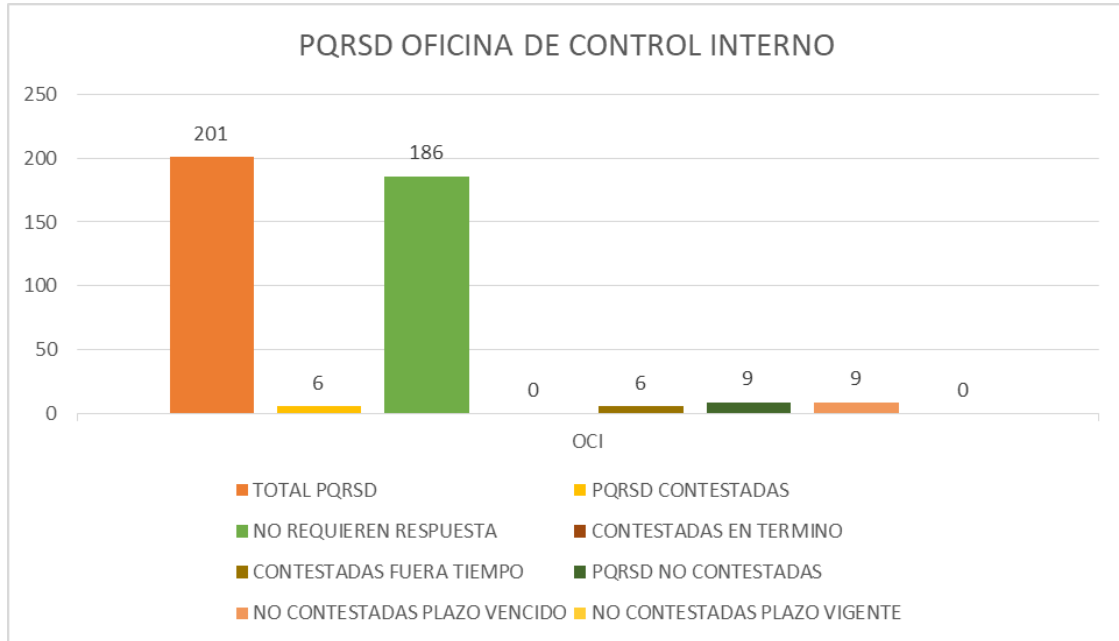
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
MOVILIDAD	1751	402	1057	146	256	292	230	62



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
MUJER	138	9	125	1	8	4	3	1



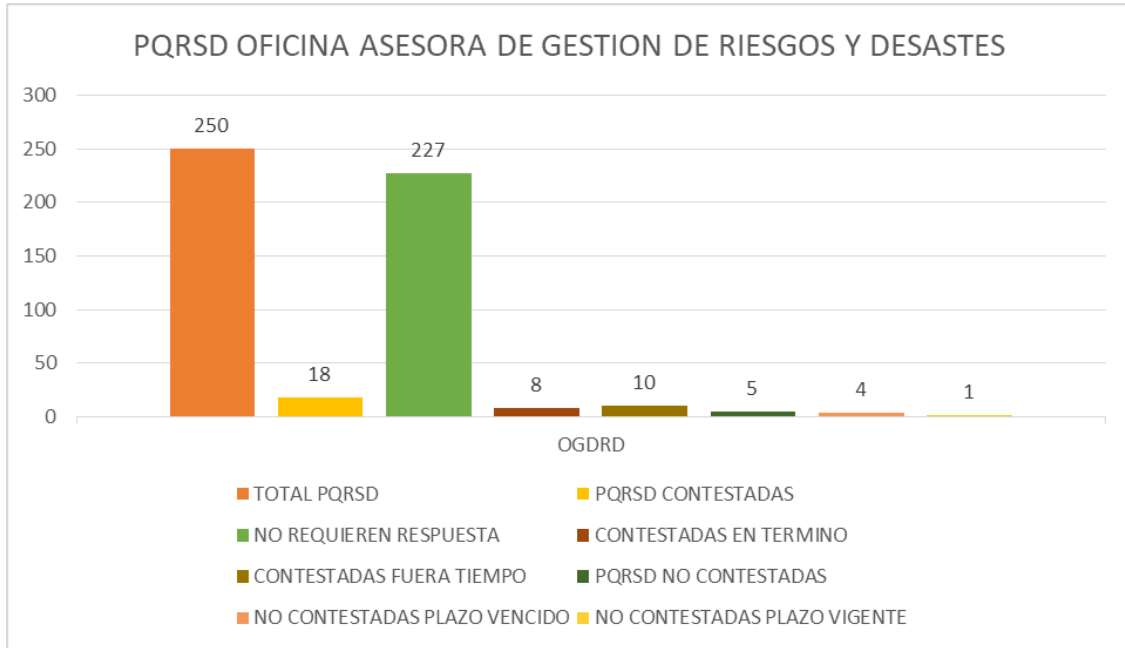
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
OCD INSTRUCCIÓN	14	0	13	0	0	1	1	0
OCD JUZGAMIENTO	5	0	4	0	0	1	1	0
OCIDI	10	0	10	0	0	0	0	0



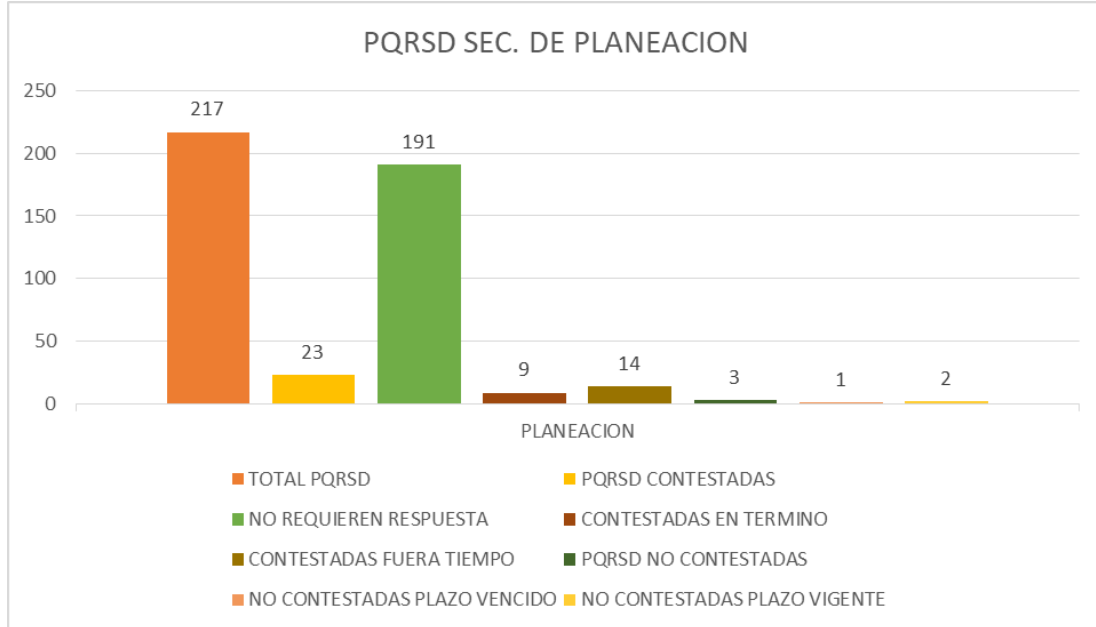
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
OCI	201	6	186	0	6	9	9	0

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de las funciones de enlace con los entes de control, recibe la correspondencia remitida por estos mismo - Procuraduría General, Contraloría y, en los casos necesarios, Fiscalía General de la Nación; pero asimismo la remite a cada dependencia encargada de dar respuesta, conforme a su deber funcional.

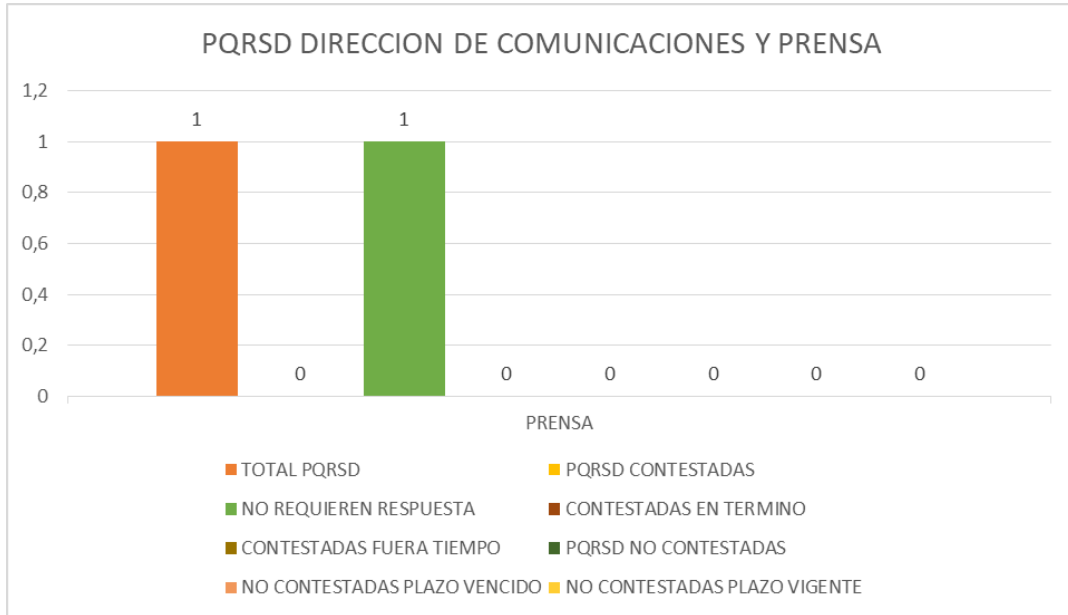
Por otro lado, por contar en la oficina con una funcionaria que atiende la correspondencia de la empresa en liquidación Empobol, se incluye dentro del cálculo de la información recibida a la Oficina de Control Interno, la que corresponde a esta entidad.



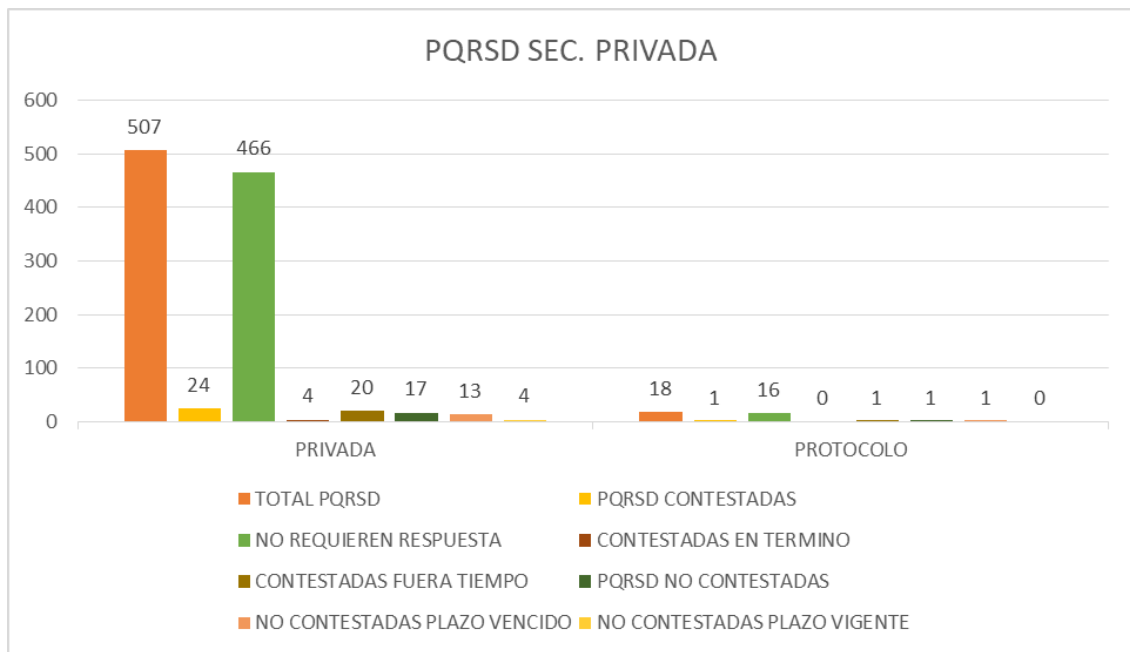
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
OGDRD	250	18	227	8	10	5	4	1



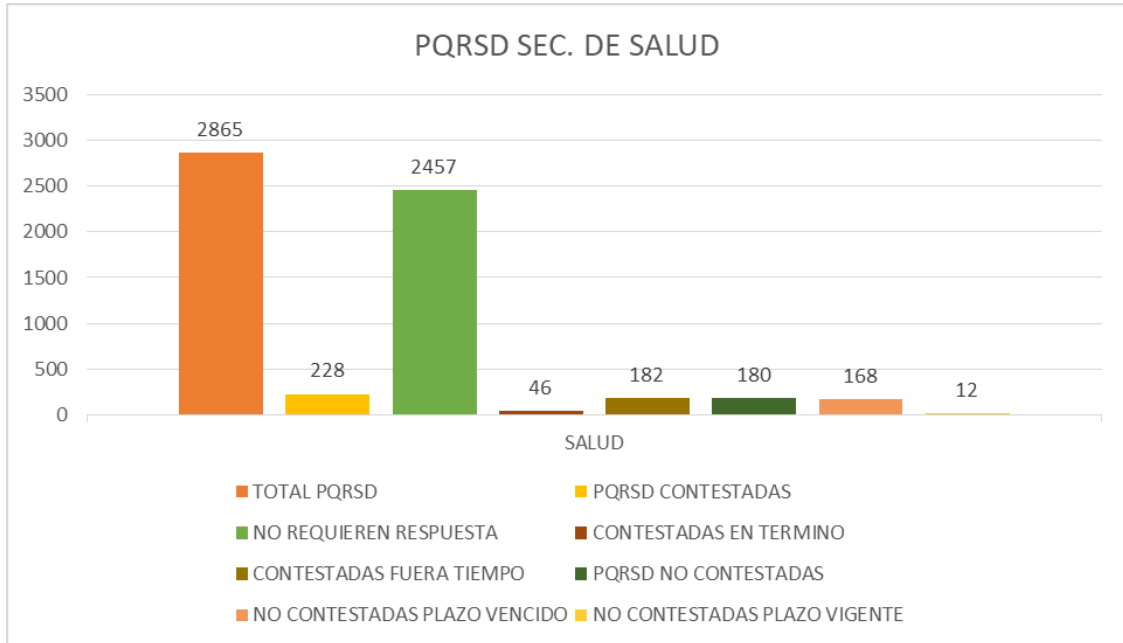
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
PLANEACION	217	23	191	9	14	3	1	2



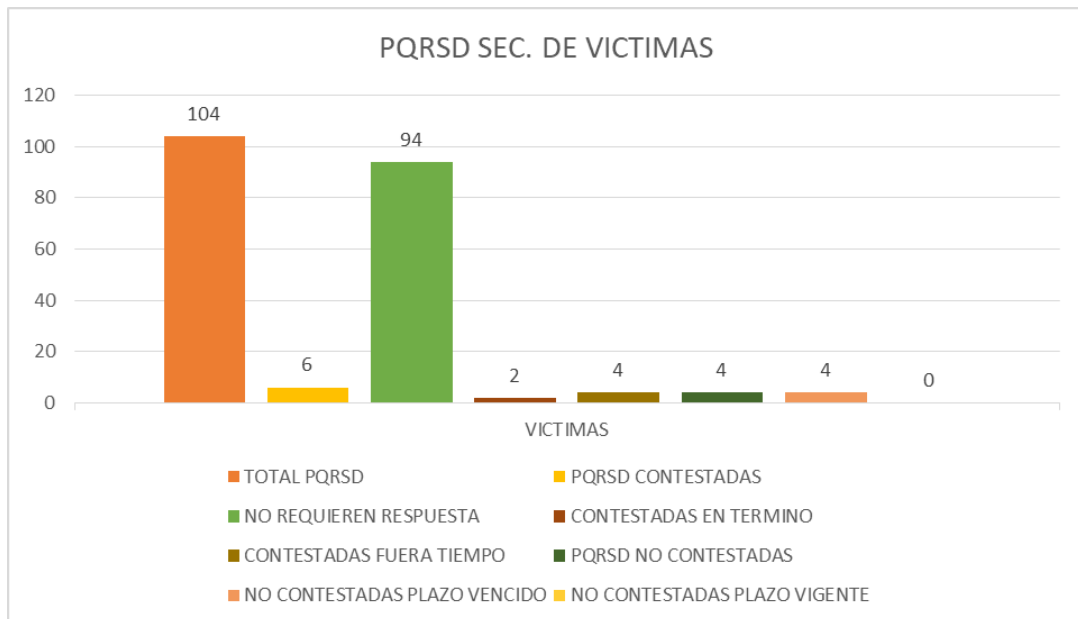
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
PRENSA	1	0	1	0	0	0	0	0



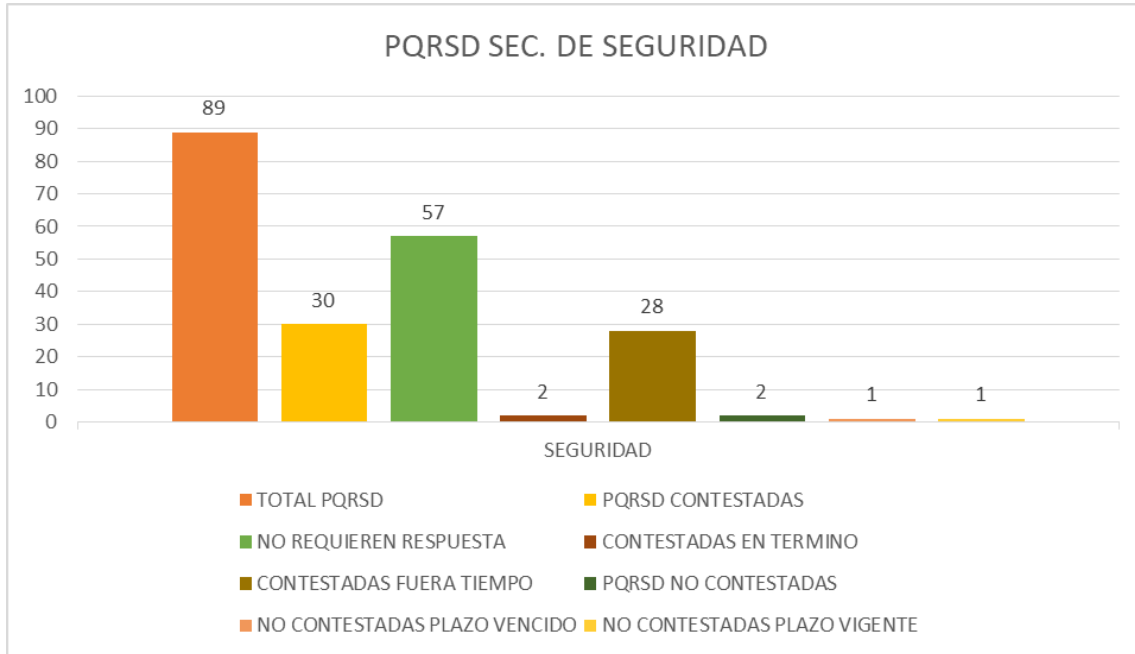
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
PRIVADA	507	24	466	4	20	17	13	4
PROTOCOLO	18	1	16	0	1	1	1	0



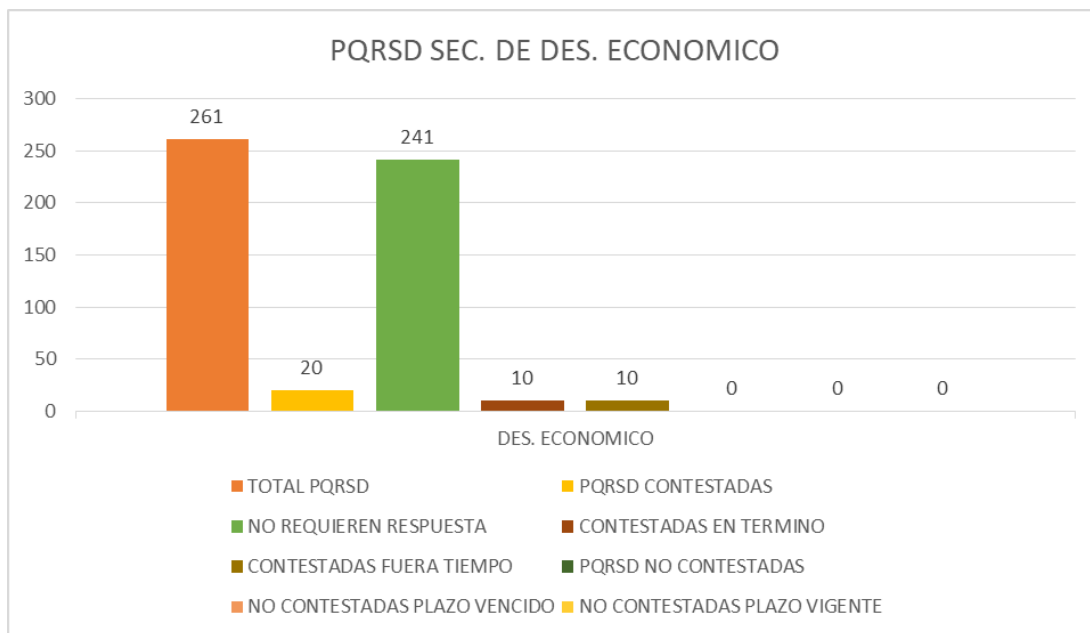
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
SALUD	2865	228	2457	46	182	180	168	12



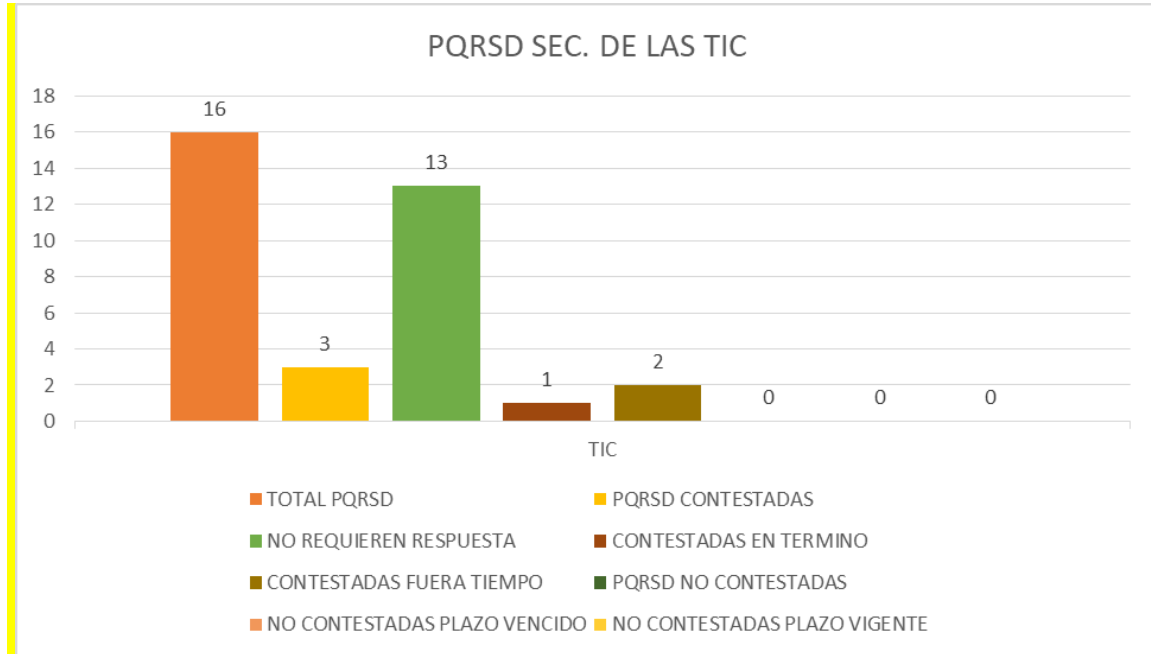
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
VICTIMAS	104	6	94	2	4	4	4	0



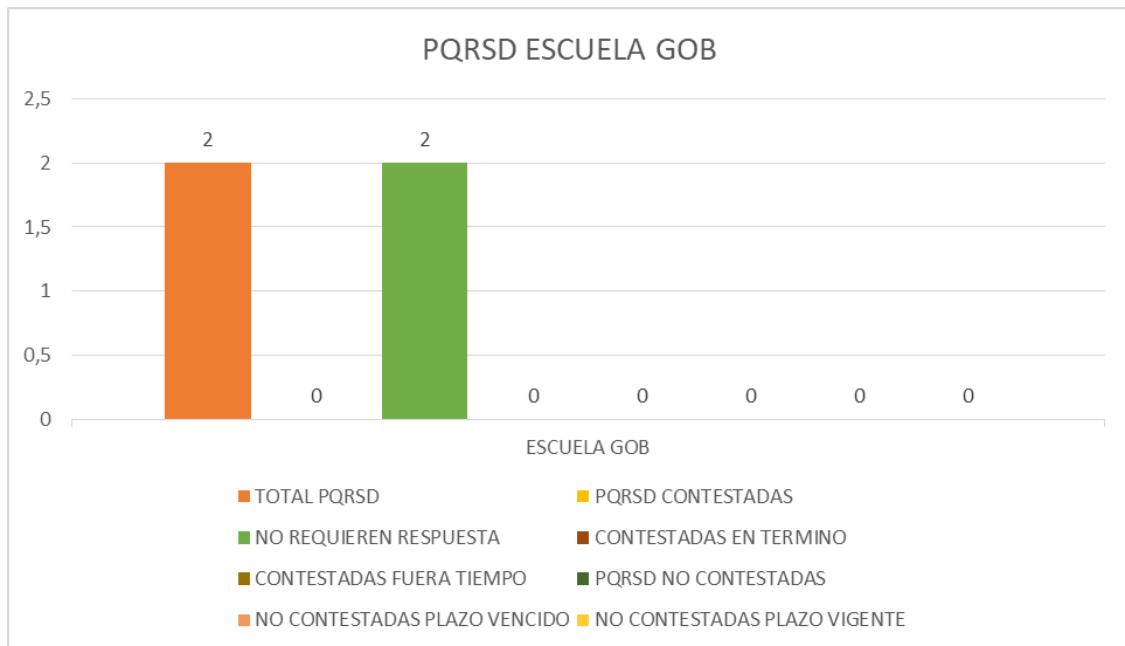
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
SEGURIDAD	89	30	57	2	28	2	1	1



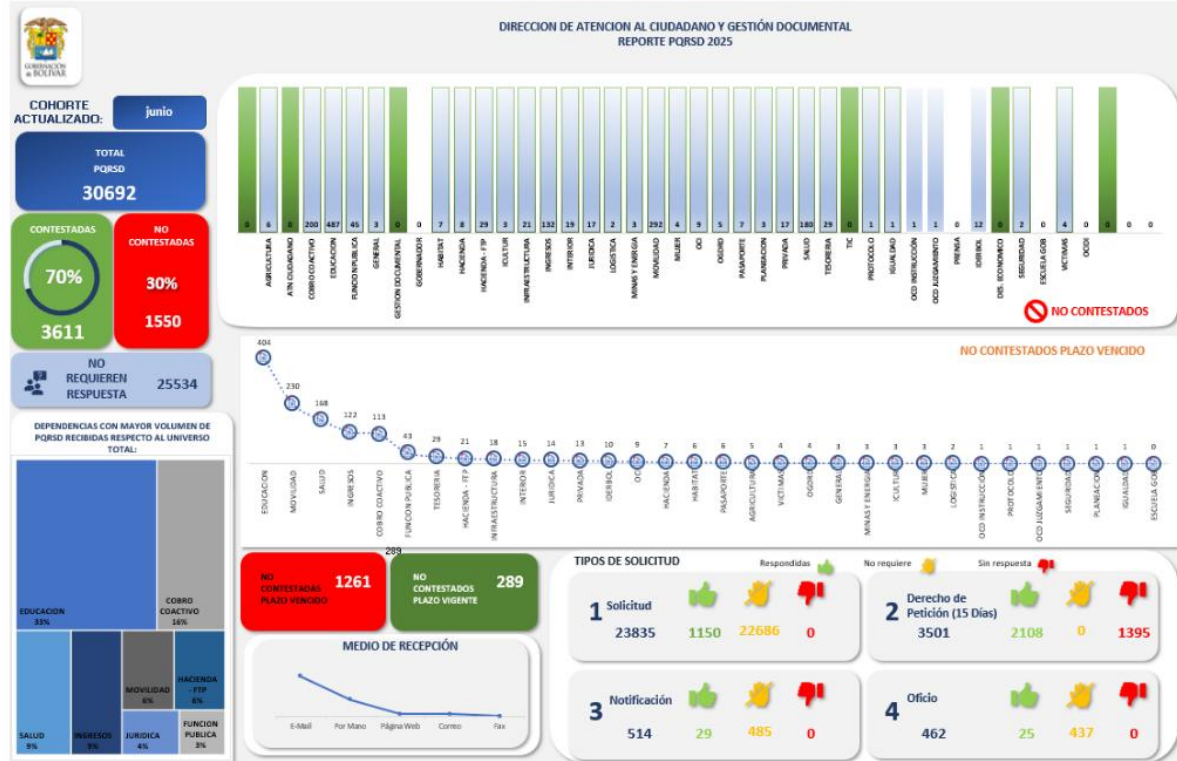
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE
DES. ECONOMICO	261	20	241	10	10	0	0	0



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	16	3	13	1	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
ESCUELA GOB	2	0	2	0	0	0	0	0



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

Acorde con la información reportada en el formato de relación de correspondencia, se identificaron 30.694 PQRSO recibidas en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2025. Acorde con esto, el 83,18% (25.564) corresponde a peticiones que no requirieron respuesta; el 11,76% fueron contestadas y el 5,04% se evidencian sin respuestas para la vigencia en el aplicativo SIGOB.

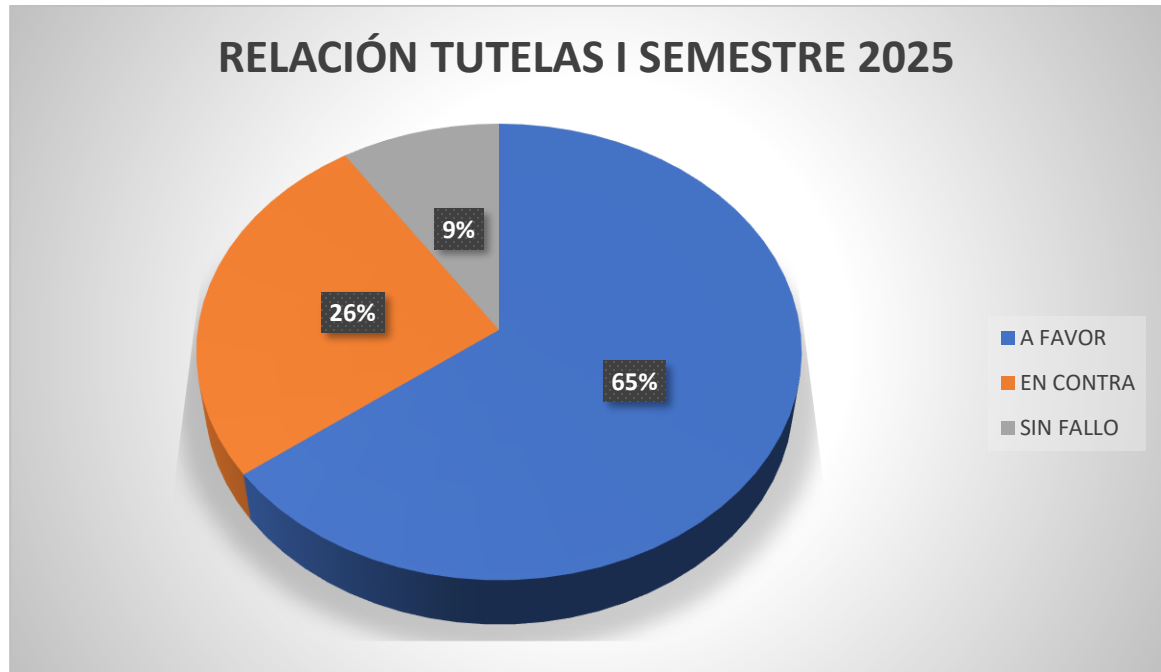
INFORME SEMESTRE I DE PQRSDF							COHORTE: 30 de Junio 2025	
DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTAD AS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTAD AS EN TERMINO	CONTESTAD AS FUERA TIEMPO	PQRS NO CONTESTAD AS	NO CONTESTAD AS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTAD AS PLAZO VIGENTE
	1	1	0	0	1	0	0	0
AGRICULTURA	132	8	118	3	5	6	5	1
ATN CIUDADANO	20	1	19	0	1	0	0	0
COBRO COACTIV	4950	1127	3623	485	642	200	113	87
EDUCACION	10155	807	8861	130	677	487	404	83
FUNCION PUBLIC	861	77	739	14	63	45	43	2
GENERAL	147	4	140	0	4	3	3	0
GESTION DOCUM	43	3	40	2	1	0	0	0
GOBERNADOR	4	0	4	0	0	0	0	0
HABITAT	79	14	58	0	14	7	6	1
HACIENDA	437	47	382	5	42	8	7	1
HACIENDA - FTP	1695	235	1431	34	201	29	21	8
ICULTUR	117	7	107	1	6	3	3	0
INFRAESTRUCTU	221	26	174	7	19	21	18	3
INGRESOS	2711	281	2298	51	230	132	122	10
INTERIOR	602	59	524	15	44	19	15	4
JURIDICA	1098	68	1013	8	60	17	14	3
LOGISTICA	103	9	92	1	8	2	2	0
MINAS Y ENERG	70	1	66	0	1	3	3	0
MOVILIDAD	1751	402	1057	146	256	292	230	62
MUJER	138	9	125	1	8	4	3	1
OCI	201	6	186	0	6	9	9	0
OGDRD	250	18	227	8	10	5	4	1
PASAPORTE	146	20	119	1	19	7	6	1
PLANEACION	217	23	191	9	14	3	1	2
PRIVADA	507	24	466	4	20	17	13	4
SALUD	2865	228	2457	46	182	180	168	12
TESORERIA	405	33	343	8	25	29	29	0
TIC	16	3	13	1	2	0	0	0
PROTOCOLO	18	1	16	0	1	1	1	0
IGUALDAD	187	12	174	7	5	1	1	0
OCD INSTRUCCIO	14	0	13	0	0	1	1	0
OCD JUZGAMIEN	5	0	4	0	0	1	1	0
PRENSA	1	0	1	0	0	0	0	0
IDERBOL	61	0	49	0	0	12	10	2
DES. ECONOMICO	261	20	241	10	10	0	0	0
SEGURIDAD	89	30	57	2	28	2	1	1
ESCUELA GOB	2	0	2	0	0	0	0	0
VICTIMAS	104	6	94	2	4	4	4	0
OCIDI	10	0	10	0	0	0	0	0

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



5.2. Relación de tutelas I semestre 2025

De conformidad con la información suministrada por la Dirección de Defensa Judicial, adscrita a la Secretaría Jurídica, se presenta a continuación, el Informe de cantidad de tutelas recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025, distribuidos por el estado del trámite de la tutela y por la dependencia encargada de su atención.



ESTADO DE TUTELA	CANTIDAD	PORCENTAJE
A FAVOR	987	64.72
EN CONTRA	396	25.97
SIN FALLO	142	9.31%
TOTAL	1.525	100%



DETALLE DE TUTELAS POR DEPENDENCIAS

No.	DEPENDENCIA	TOTAL TUTELAS	PETI CIÓN	SALUD Y VIDA	MÍNIMO VITAL, SEGURID AD SOCIAL, PENSIÓN, TRABAJO	DEBIDO PROCESO	OTR OS	MAS DE UN DERECH O
01	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	459	217	42	73	116	11	158
02	SECRETARIA DE SALUD	423	126	210	53	16	18	249
03	SECRETARIA DE MOVILIDAD	272	187	2	9	64	10	62
04	SECRETARIA DE HACIENDA	234	166	5	22	32	9	44
05	SECRETARIA GENERAL	33	23	1	3	4	2	6
06	SECRETARIA DEL INTERIOR	18	9	3	0	4	2	5
07	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	15	11	1	2	1	0	3
08	OFICINA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	9	6	1	0	1	1	2
09	SECRETARIA JURÍDICA	8	4	0	1	2	1	0
10	SECRETARIA DE MINAS Y ENERGÍA	8	4	0	1	1	2	0
11	SECRETARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	7	1	2	1	1	2	2
12	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	6	5	0	0	0	1	1
13	SECRETARIA DE VICTÍMAS	5	2	1	1	1	0	3
14	SECRETARIA DE IGUALDAD	6	2	0	0	2	2	2
15	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	4	2	0	0	1	1	0
16	SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	2	1	0	0	0	0
17	SECRETARIA DE AGRICULTURA	2	1	0	0	0	1	0



18	SECRETARIA DE LAS TICS	2	2	0	0	0	0	0
19	SECRETARIA PRIVADA	1	1	0	0	0	0	0
20	NO COMPETENCIA GOB	10	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	1525	771	269	166	246	63	537

Fuente: Informe de la Dirección de Defensa Judicial

Del total de tutelas interpuestas contra de la Gobernación (1.525) el 0.79% (12) finalizaron en incidente y el **50.55% (771) 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 2025, se evidencia un aumento de tutelas recibidas, frente a vigencias anteriores, y en el número de tutelas relacionadas con la violación al derecho de petición.



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

- ❖ En cumplimiento de lo ordenado en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno procede a la verificación de las funciones y procedimientos que se cumplen por parte de la oficina de atención al ciudadano, a través del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en aras de que en estas se observe la normatividad vigente aplicable, consignadas en el Manual que rige las PQRSDF de la entidad, adoptado mediante el Decreto 682 de 2016, Decreto 891 de 2017 y Decreto 322 de 2019, en los que se establecen controles para los costos de reproducción de documentos solicitados por usuarios.
- ❖ Sobre el sistema SIGOB de la gobernación, pudimos determinar que no se da aplicación en el trámite de la correspondencia, a lo ordenado por la Ley 1755 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”, en razón de que no se encuentra ningún ítem que indique los términos en que estas serán evacuadas y respondidas, de acuerdo al objeto o pretensiones de las mismas.

6.2. RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda enviar a la oficina de control interno mensualmente, el Informe emitido por el sistema de PQRSDF, de todas las secretarías, direcciones, oficinas, unidades que conforman la gobernación de Bolívar.
- ❖ Es necesario que atención al ciudadano socialice de manera reiterativa y periódicamente, a todas las dependencias de la gobernación de Bolívar, sobre la obligatoriedad de la entidad pública en responder la petición de manera oportuna (dentro de los términos conferidos por la ley, de conformidad con el asunto objeto de la petición); completa y de fondo (que satisfaga todos y cada uno de los interrogantes, requerimientos o pretensiones planteados por el peticionario, de manera clara y precisa, lo que quiere decir que la respuesta debe ser entendible y evitar ambigüedades, además de ser congruente, o sea, esta debe responder a la solicitud específica realizada), atendiendo las cuatro características de una respuesta adecuada (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 PQRSDf 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.

Proyectó: Kelly Villalobos, Juan Felipe Chico y Ana Marcela Sánchez – Contratistas Oficina de Control Interno
Revisó: Ana Delma Eljaiek – Profesional Especializada Oficina de Control Interno