



GOBERNACIÓN
de BOLÍVAR

INFORME DE GESTIÓN I TRIMESTRE DE 2025

**SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS
Y FELICITACIONES**

GRUPO PQRSDF

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

SECRETARÍA GENERAL

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

TURBACO, BOLÍVAR

MAYO DE 2025



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

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



INFORME DE GESTIÓN I TRIMESTRE DE 2025
SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS
Y FELICITACIONES

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 PQRSDF, 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 PQRSDF a su cargo en el primer trimestre del año 2025.

II. ALCANCE

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

3. ESTADO Y GESTIÓN DE LAS PQRSDF

3.1. Operatividad:

La Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo PQRSDF, 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 (contactenos@bolivar.gov.co), página web (<https://www.bolivar.gov.co/web/seccion/atencion-al-ciudadano/pgrsd/>) y de forma física (ventanilla), por los radicadores o funcionarios designados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión documental, adscrita a la Secretaria 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 PQRSDF 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 o por grupo WhatsApp al enlace PQRSDF 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 de fondo.
- B) Vía mensajería virtual (Aplicación WhatsApp – Grupo Enlace PQRSDF), con el fin de mantener una comunicación constante, directa y efectiva con los enlaces PQRSDF, para enviar información de difusión y mantener una comunicación activa.
- C) mensualmente se realiza reunión de seguimiento y control de PQRSDF 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 PQSRDF, se realiza en tabla dinámica Excel, esta herramienta nos permite conocer el estado y comportamiento de las PQRSDF, permitiendo graficar y verificar en forma porcentual del número total de las peticiones ingresadas al ente territorial (Gobernación de Bolívar).

En el primer trimestre del año 2025 se realizó una (1) reunión de seguimiento de PQRSDF se anexa acta listado de asistencia como evidencia del presente informe.

3.2. Estadística de PQRSDF

A continuación, se detalla la información recolectada de acuerdo a la tabla dinámica en formato Excel, demostrando con estadística el estado actual de las PQRSDF, 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 PQRSDF del primer trimestre del 2025, comprendido de 2 de enero a 31 de marzo, de la misma anualidad, detallada de la siguiente manera:



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
REPORTE PQRSD 2024



COHORTE
ACTUALIZADO:

marzo

TOTAL
PQRS
16212

CONTESTADAS

36%

710

NO
CONTESTADAS

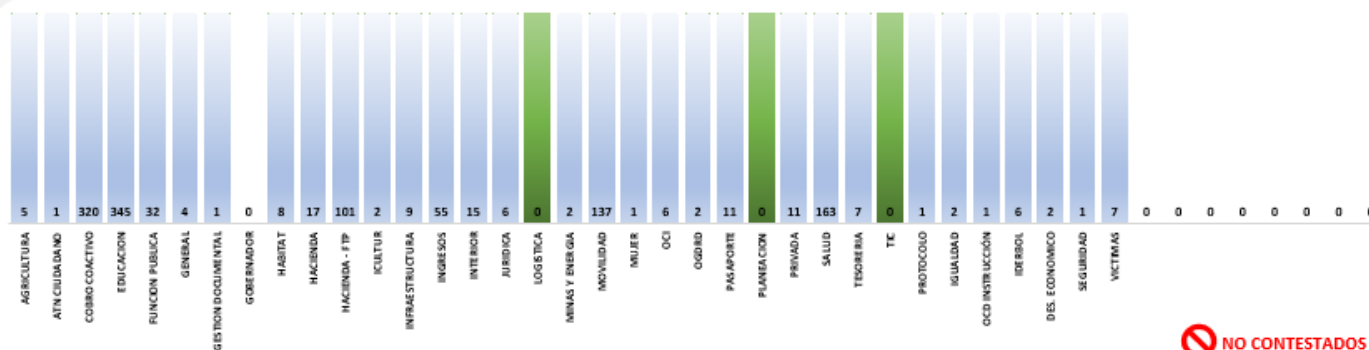
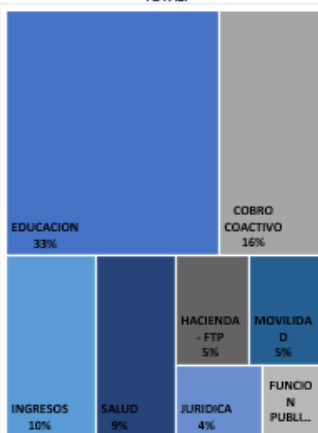
64%

1281

NO
REQUIEREN
RESPUESTA

14223

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



NO CONTESTADOS



NO CONTESTADOS PLAZO VENCIDO

NO
CONTESTADAS
PLAZO VENCIDO

1281

NO
CONTESTADOS
PLAZO VIGENTE

0

MEDIO DE RECEPCIÓN



TIPOS DE SOLICITUD

1 Solicitud
12421

22

12399

1

2 Derecho de
Petición (15 Días)
1779

618

0

1162

3 Notificación
354

1

353

0

4 Oficio
292

0

292

0

DEPENDENCIAS

DES. ECONOM...	EDUCACION	FUNCION PUB...
GENERAL	GESTION DOC...	GOBERNADOR
HABITAT	HACIENDA	HACIENDA - F...
ICULTUR	IDERBOL	IGUALDAD
INFRAESTRU...	INGRESOS	INTERIOR
JURIDICA	LOGISTICA	MINAS Y ENE...
MOVILIDAD	MUJER	OCD INSTRU...
OCI	OGRO	PASAPORTE
PLANEACION	PRIVADA	PROTOCOLO
SALUD	SEGURIDAD	TESORERIA
TIC	VICTIMAS	

Medio Recepción

Correo	Courier	E-Mail	Fax
Mensajero	Página Web	Por Mano	

Tipo

Acción de Nulid...	Acción de Tutel...	Acción de Tutel...
Acción de Tutel...	Acción de Tutel...	Acuerdo
Auto	Carta	Certificados
Cesantías Paro...	Circulares	Citación
Comunicación	Conciliaciones	Contraloría De...
Contraloría De...	Contraloría De...	Contraloría Ge...
Contraloría Ge...	Contraloría Ge...	Contraloría Ge...
Convenios	Cuentas de Co...	Decreto
Defensoria del ...	Demandas	Denuncias por ...
Derecho de Pet...	Derecho de Pet...	Derecho de Pet...
Derecho de Pet...	Desembargos	Devolución
Embargos	Fiscalía (10 Días)	Incidente de De...
Incidente de De...	Informe	Invitaciones
Libranza	Licitación	Memorando



En el primer trimestre comprendido del 2 de enero a 31 de marzo de 2025 se registraron un total de **16.212** PQRSDF, de los cuales **14.223** no requieren respuesta; clasificados en la tipología de solicitudes **12.421**, notificación 354 y **292** Oficios, 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.

Así mismo, **1.779** PQRSDF corresponden a Derechos de Petición con plazo de respuesta de quince días hábiles donde **618** se encuentran respondidas y **1.162** Sin respuesta.

De acuerdo al detalle descrito arriba, corroboramos que del gran **total (16.212)** EXTBOL, existe un saldo de **1.162 Derechos de petición**, no contestadas plazo vencido, en obtener su derivada o respuesta que se encuentran en gestión de las siguientes dependencias, así:



INFORME DE PQRSD

COHORTE: 31 de
Marzo 2025 marzo

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	58	1	52	0	1	5	5	0
ATN CIUDADANO	16	0	15	0	0	1	1	0
COBRO COACTIVO	2581	299	1962	104	195	320	320	0
EDUCACION	5396	95	4958	64	31	345	345	0
FUNCION PUBLICA	446	12	402	8	4	32	32	0
GENERAL	25	0	21	0	0	4	4	0
GESTION DOCUMENTAL	28	1	26	1	0	1	1	0
GOBERNADOR	3	0	3	0	0	0	0	0
HABITAT	69	3	58	0	3	8	8	0
HACIENDA	243	12	214	3	9	17	17	0
HACIENDA - FTP	837	11	726	5	6	101	101	0
ICULTUR	68	1	65	1	0	2	2	0
INFRAESTRUCTURA	121	2	110	2	0	9	9	0
INGRESOS	1702	42	1605	25	17	55	55	0
INTERIOR	350	16	319	7	9	15	15	0
JURIDICA	654	2	646	1	1	6	6	0
LOGISTICA	53	2	51	1	1	0	0	0
MINAS Y ENERGIA	37	0	35	0	0	2	2	0
MOVILIDAD	815	149	529	64	85	137	137	0
MUJER	77	0	76	0	0	1	1	0
OCI	102	0	96	0	0	6	6	0
OGDRD	80	6	72	4	2	2	2	0
PASAPORTE	94	1	82	0	1	11	11	0
PLANEACION	105	3	102	3	0	0	0	0
PRIVADA	256	1	244	1	0	11	11	0
SALUD	1509	27	1318	12	15	163	163	0
TESORERIA	158	14	137	8	6	7	7	0
TIC	10	1	9	1	0	0	0	0
PROTOCOLO	10	0	9	0	0	1	1	0
IGUALDAD	56	5	49	4	1	2	2	0
OCD INSTRUCCIÓN	13	0	12	0	0	1	1	0
IDERBOL	30	0	24	0	0	6	6	0
DES. ECONOMICO	104	2	100	0	2	2	2	0
SEGURIDAD	64	2	61	1	1	1	1	0
VICTIMAS	42	0	35	0	0	7	7	0



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

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

Por lo anterior se detalla información de las PQRSDF que han ingresado y/o tramitado en la Gobernación de Bolívar:

TOTAL PQRSDF	16.212
PQRSDF TOTAL CONTESTADAS	710
PQRSDF NO REQUIEREN RESPUESTA	14.223
PQRSDF TOTAL NO CONTESTADAS	1.281
PQRSDF CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	320
PQRSDF CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	390
NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO	1281
PQRSDF NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE	0

Tal como se evidencia y de acuerdo con los datos proporcionados en la tabla, podemos realizar el siguiente análisis de acuerdo a las peticiones ingresadas y sin contestar, en el primer trimestre de 2025.

Los datos revelan una situación preocupante en cuanto a la gestión de las PQRSDF que requieren respuesta. De las **1.989** solicitudes que demandan una acción, aproximadamente el **64.3% no han sido contestadas**, y lo que es aún más crítico, **el 100% de estas no contestadas han superado el plazo legal para su respuesta**.

Dentro de las PQRSDF que fueron contestadas (aproximadamente el 35.7% del total que requería respuesta), una **mayoría significativa (aproximadamente el 54.9% de las contestadas) se realizó fuera del término de ley**, mientras que solo una minoría (aproximadamente el 45.1% de las contestadas) se respondió dentro de los plazos establecidos.

Con relación a la falta de respuesta oportuna las dependencias manifiestan la insuficiencia de personal por la falta de contratación, no contar con el personal necesario para llevar a cabo sus actividades permite que se tenga un alto porcentaje de PQRSDF sin respuesta y un número considerable de respuestas tardía, impactando directamente en la eficiencia y la oportunidad con la que se gestionan las solicitudes, lo que genera exponer al Gobernador y a sus Secretarios a acciones constitucionales que llevarían a procesos disciplinarios, fiscales y penales. Además de afectar potencialmente en la satisfacción y la confianza de los ciudadanos.

4. DIAGNÓSTICO

4.1. Fortalezas:

- Los Enlaces de PQRSDF muestran una actitud positiva y compromiso durante las visitas personalizadas, evidenciándose en el registro del estado de las peticiones.
- La mayoría de las secretarías participan en las reuniones de seguimiento de PQRSDF, según consta en las actas.
- Los requerimientos realizados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental son atendidos de manera positiva por los Enlaces de PQRSDF.

4.2. Debilidades:

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

- Poco recurso humano contratado lo que impacta directamente en la eficiencia y la oportunidad con la que se gestionan las solicitudes, generando un incumplimiento de los términos.
- Falta de confirmación de trámite a los derechos de petición en el SIGOB.
- Peticiones respondidas por medio de email, no siendo este el canal idóneo para colgar la derivada, puesto no permite realizar el seguimiento y control de manera eficiente.
- Poco compromiso de algunas dependencias para contestar los derechos de petición y responsabilidad de funcionarios designados de respuesta de PQRSDF.
- El no envío de las novedades a la Secretaria TIC para que proceda a la inhabilitación del SIGOB a funcionarios que se les terminó la ejecución de sus contratos de prestación de servicios, dejando aún Pendientes por finalizar tramites del EXTBOL en la plataforma SIGOB.
- 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 informar 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.

5. Plan de mejoramiento

Es importante resaltar que, a pesar de que existen las dificultades antes 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 PQRSDF. Con el objeto de seguir en la misma tarea, se ha proyectado para el 2025 las siguientes acciones de mejoramiento:

- Fortalecimiento del Talento Humano: cada dependencia que manifiesta de manera formal a la Dirección de Función Pública la necesidad de personal.
- Vinculación directa a la Secretaria TIC a las reuniones de seguimiento y control de PQRSDF 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. Además de solicitar capacitaciones sobre el correcto uso del SIGOB, haciendo énfasis en la obligatoriedad de confirmar el trámite de los derechos de petición dentro del sistema.
- Adopción de Protocolo de transferencias de peticiones transversales y buen uso del SIGOB.
- Presentación e implementación del manual de PQRSDF, Decreto 682 de 2016.
- Visitas a las dependencias por parte del grupo de PQRSDF de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- Reuniones 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.

6. EVIDENCIAS

Se anexan copias de:

- Cuadro estadístico de PQRSDF de Primer trimestre (02 enero – 31 marzo)2025.
- Copia de acta de reunión de seguimiento.
- Copia de actas de visitas personalizadas a dependencias por parte del grupo de PQRSDF de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- Manual de PQRSDF decreto 682 de 2016.
- Oficios de gestión.

Atentamente,

GENOVEVA MOGOLLON JARABA

Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Proyectó: Sindy Serrano C. – Técnico Operativo Código 314 Grado 7

Revisó: Silvia Correa López, Asesor Jurídico - Grupo PQRSDF.