



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

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

TURBACO, BOLÍVAR
JULIO DE 2024





GOBERNACIÓN
de BOLÍVAR

INFORME DE GESTIÓN DE II 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 Segundo 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 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 PQRSD, 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 II trimestre del 2024, comprendido de 1 de abril a 28 de junio, de la misma anualidad, detallada de la siguiente manera:



COHORTE
ACTUALIZADO:

agosto

TOTAL
PQRS
18990

CONTESTADAS

74%

1301

NO
CONTESTADAS

26%

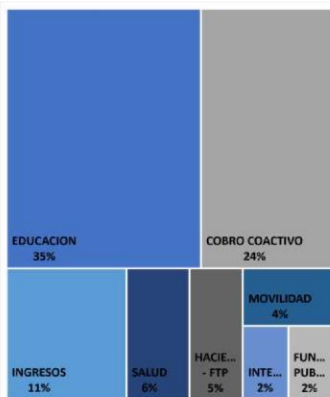
460



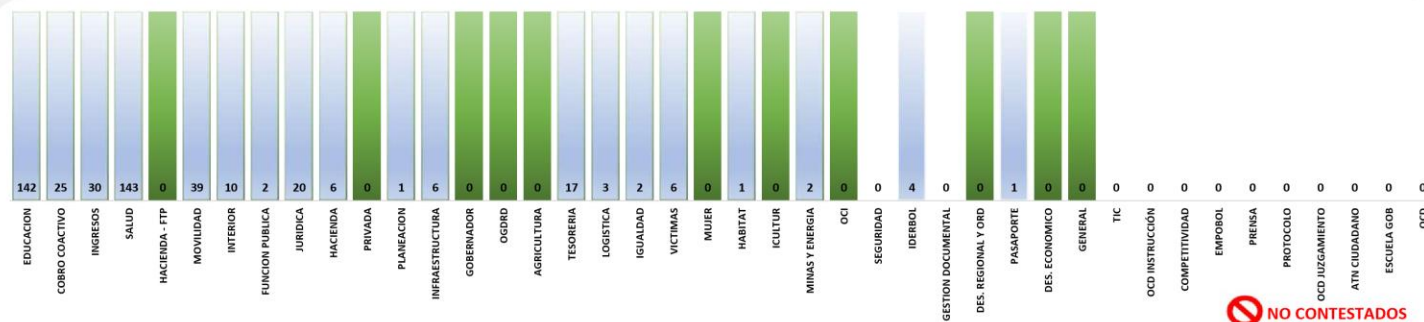
NO REQUIEREN
RESPUESTA

17229

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

2T 2024

2024

ENE FEB MAR ABR MAY

4

NO CONTESTADOS

NO CONTESTADOS PLAZO VENCIDO



NO CONTESTADAS
PLAZO VENCIDO

460

NO CONTESTADAS
PLAZO VIGENTE

0

MEDIO DE RECEPCIÓN



TIPOS DE SOLICITUD

Respondidas

No requiere

Sin respuesta

1 Solicitud
30716



0

30716

0

2 Derecho de Petición
(15 Días)
3783



2202

252

1329

3 Oficio
3496



0

3496

0

4 Embargos
1410



0

1410

0



En el segundo trimestre comprendido del 1 de abril a 28 de junio de 2024 se registraron un total de **18.990** PQRSD , de los cuales **17.229** 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 EXTBOL radicados.

30.716 solicitudes, **3.783** corresponden a Derechos de Petición con plazo de respuesta de quince días, tiempo oportuno de repuesta, **1.410** Extbol, clasificados en la tipología de Embargos y **3.496** Oficios.

De acuerdo al detalle descrito arriba, corroboramos que del gran **total (18.990)** EXTBOL, existe un saldo de **460 Derechos de petición** , no contestadas plazo vencido, en obtener su derivada o respuesta que se encuentran en gestión de las siguientes dependencias , así:

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
EDUCACION	6686	383	6161	180	203	142	142	0
COBRO COACTIVO	3937	520	3392	303	217	25	25	0
INGRESOS	2226	103	2093	56	47	30	30	0
SALUD	1279	1	1135	1	0	143	143	0
HACIENDA - FTP	954	70	884	61	9	0	0	0
MOVILIDAD	563	100	424	44	56	39	39	0
INTERIOR	561	11	540	6	5	10	10	0
FUNCION PUBLICA	402	30	370	20	10	2	2	0
JURIDICA	320	9	291	8	1	20	20	0
HACIENDA	267	22	239	20	2	6	6	0
PRIVADA	248	1	247	0	1	0	0	0
PLANEACION	188	2	185	1	1	1	1	0
INFRAESTRUCTURA	172	11	155	4	7	6	6	0
GOBERNADOR	126	2	124	2	0	0	0	0
OGDRD	122	7	115	5	2	0	0	0
AGRICULTURA	102	2	100	2	0	0	0	0
TESORERIA	99	7	75	4	3	17	17	0
LOGISTICA	90	1	86	0	1	3	3	0
IGUALDAD	67	2	63	0	2	2	2	0
VICTIMAS	63	3	54	1	2	6	6	0
MUJER	62	1	61	1	0	0	0	0
HABITAT	58	4	53	3	1	1	1	0
ICULTUR	42	2	40	0	2	0	0	0
MINAS Y ENERGIA	38	3	33	2	1	2	2	0
OCI	37	1	36	1	0	0	0	0
SEGURIDAD	34	0	34	0	0	0	0	0
IDERBOL	34	0	30	0	0	4	4	0
GESTION DOCUMENTAL	34	0	34	0	0	0	0	0
DES. REGIONAL Y ORD	33	1	32	1	0	0	0	0
PASAPORTE	33	0	32	0	0	1	1	0
DES. ECONOMICO	28	1	27	1	0	0	0	0
GENERAL	28	1	27	1	0	0	0	0
TIC	18	0	18	0	0	0	0	0
OCD INSTRUCCIÓN	17	0	17	0	0	0	0	0
COMPETITIVIDAD	7	0	7	0	0	0	0	0
EMPOBOL	3	0	3	0	0	0	0	0
PRENSA	3	0	3	0	0	0	0	0
PROTOCOLO	3	0	3	0	0	0	0	0
OCD JUZGAMIENTO	2	0	2	0	0	0	0	0
ATN CIUDADANO	2	0	2	0	0	0	0	0
ESCUELA GOB	1	0	1	0	0	0	0	0
OCD	1	0	1	0	0	0	0	0





Luego entonces, del 01 de enero al 28 de junio de 2024 han ingresado y/o tramitado en la Gobernación de Bolívar:

TOTAL PQRSD	18.990
PQRSD TOTAL CONTESTADAS	1.301
PQRSD NO REQUIEREN RESPUESTA	17.229
PQRSD TOTAL NO CONTESTADAS	460
PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	728
PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	573
NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO	460
PQRSD NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE	0

Tal como se evidencia, de acuerdo a las peticiones ingresadas y dejadas de contestar, en el segundo trimestre de 2024 la Gobernación de Bolívar tuvo una efectividad de respuesta del 74%, reportándose a corte de 28 de junio de 2024 un total de 460 PQRSD que corresponde al 26% 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.

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 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 PQRSD. Con el objeto de seguir en la misma tarea, se ha proyectado para el 2024 las siguientes acciones de mejoramiento:

- Vinculación directa a la Dirección de Telecomunicaciones 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 de Segundo trimestre de 2024.
- Copias de actas de reunión de seguimiento de abril a junio 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.

Revisó: Silvia Correa Lopez, 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