BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

Informe de verificación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD- en la Gobernación de Bolívar del primer semestre de la vigencia 2018

OBJETIVO

Verificar que la Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sea conforme a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011- al Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la entidad, adoptado mediante el Decreto 682 de 2016 y al Decreto 891 de 2017 por el cual se establecen los controles para los costos de reproducción de documentos solicitados por usuarios.

ALCANCE

i) Verificar e informar la gestión de los trámites y respuestas a PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2018 de las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.

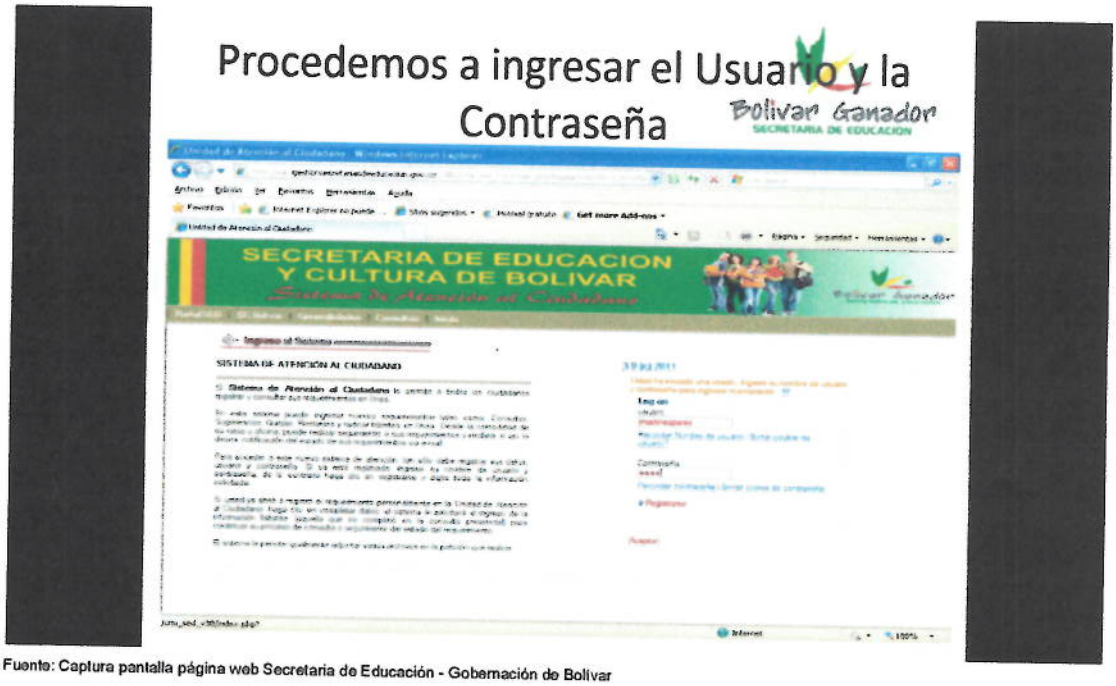
OBSERVACIONES

Teniendo en cuenta los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que corresponde a peticiones, quejas y reclamos; y teniendo como fuente de información, el informe presentado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, se pudo evidenciar que:

- Teniendo en cuenta la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Política Digital, estas se realizan a través del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, específicamente para la recepción de PQRSD de la Secretaría de Educación, y el Sistema de Gestión para la Gobernabilidad – SIGOB para todas las dependencias de la entidad (incluyendo también la Secretaría de Educación). En ambos sistemas de información, se emite un número de radicado único de las comunicaciones, lo que permite y facilitan el control y el seguimiento de los documentos.

- 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 y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en

- SAC
  http://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2380/crm_sed_v30/index.php?logout=1&1291129707&ent=13000



Fuente: Captura pantalla página web Secretaria de Educación - Gobernación de Bolivar

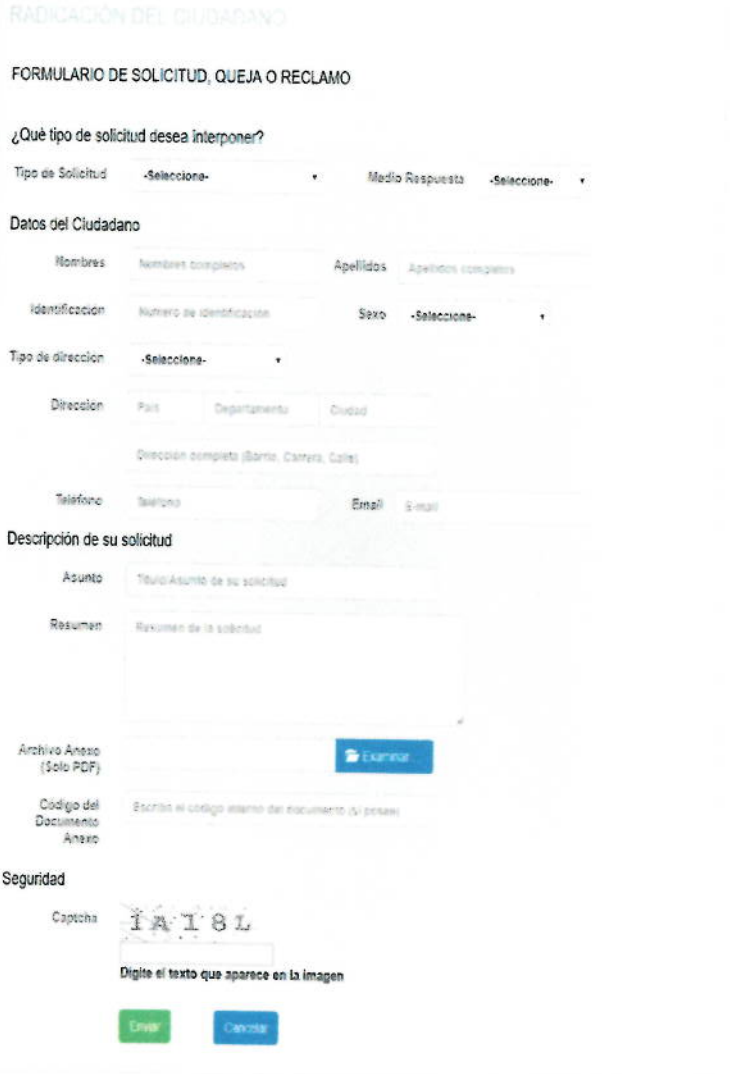
- Con respecto al diseño de formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos, y al requisito correspondiente a construir un sistema de registro ordenado de las PQRSD, se evidencia que parcialmente cumple lo establecido en el Manual para la implementación de Gobierno Digital en el punto 2.1. Cómo planear la política de la entidad?, según el cual se establece que uno de los proyectos que apuntan al logro de los propósitos de Gobierno Digital es el Sistema de información para la gestión de peticiones, quejas y reclamos.

- Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se están realizando a través de las ventanillas habilitadas para los sistemas SIGOB y SAC, que se encuentran en las oficinas de Atención al Ciudadano del administración central y la secretaria de educación, respectivamente, las cuales al recibir la petición le dan el manejo adecuado y pertinente, y que permite a su vez direccionarlas a la secretaria o unidad competente para atenderla.

- En el sistema SIGOB, no se encuentra incluido o habilitado la inclusión de los términos especiales de Ley, para temas como los recursos de reconsideración, emplazamientos,

Línea. Se evidencia que se encuentran disponibles en los links detallados a continuación:

- SIGOB - http://servicios.bolivar.gov.co/RadicacionExterna/Default.aspx



Fuente: Captura pantalla página web Gobernación de Bolívar

entre otros, y esto en algunos casos hace que las estadísticas no sean tan certeras, debido a que estos procesos tienen un tiempo estipulado distinto a los que dicta la ley 1437 de 2011.

- De acuerdo a actas de las reuniones periódicas de las mesas de trabajo de PQRS, y al informe de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, se dejaron a manera de comentario las diversas situaciones que se están presentando con la demora en la entrega de las respuestas a los peticionarios vía correo urbano, debido a que la empresa contratada para la mensajería, TEMPOEXPRESS, en muchas ocasiones entrega tarde la respuesta y en algunos casos no tiene cobertura para el sitio donde se debe enviar la correspondencia emitida

- En el inventario de PQRSD del sistema SAC, presentó durante todo el primer semestre del 2018, un alto volumen de peticiones sin contestar, debido a que a veces los funcionarios son trasladados de dependencias o simplemente dejan de laborar con la entidad y los usuarios asignados quedan aún activos y la oficina de atención al ciudadano sigue enviando las peticiones radicadas a los mismos, ocasionando esta problemática de acumulación de PQRSD sin tramite, mostrando falta de coordinación por parte de la unidad de talento humano y de Atención al Ciudadano, en cuanto a la falta de envío de un listado del personal que se encuentra activo y que labora con la secretaria de educación.

- El sistema SAC tiene un alto número de peticiones sin tramitar y no se evidencia que la unidad de atención al ciudadano de la secretaria de educación haya notificado a la oficina de control interno y/o control interno disciplinario el actuar pertinente, para tomar las acciones disciplinarias ante las dependencias y funcionarios que están incurriendo en la falta tanto administrativa como legal por la no contestación de las peticiones en los términos establecidos por Ley y tal como lo describe el manual de usuario del sistema SAC.

- Por el mal manejo de las PQRS en la secretaria de educación en el sistema SAC, se han interpuesto 43 tutelas durante el primer semestre de 2018.

- Se presentan inconsistencia entre la estructura de las dependencias y los usuarios de SIGOB y SAC, ya que no ha sido oportuno el proceso de actualización de los usuarios en la base de datos, por las modificaciones de cargos, traslado de dependencias o salida de la entidad. Esta situación además, ha ocasionado la no realización de la revisión del sistema de peticiones, dejando peticiones sin contestar por parte del funcionario saliente

- Revisando ambas plataformas de recepción de PQRSD, se observó que no está incluido en el formato de petición, una columna especifica que permita identificar y seleccionar si las peticiones corresponde a las siguientes descripciones:

  - Cualquier petición

- Petición de documentos
- Consultas de materia a su cargo
- Peticiones entre autoridades

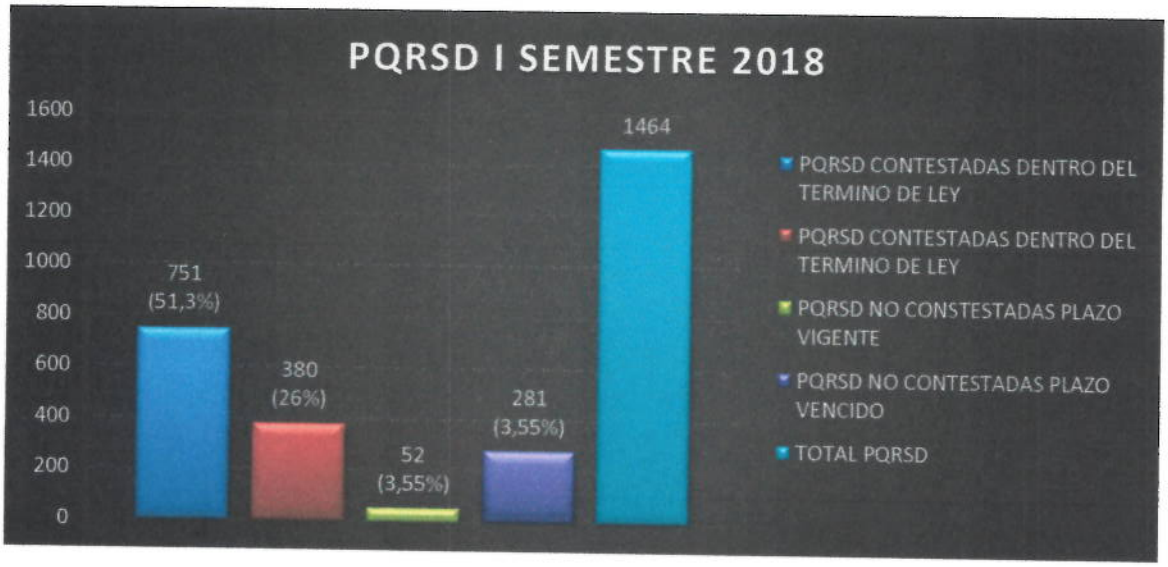
Esto con el fin de tener claridad en el término que se debe otorgar para el cumplimiento de la misma, conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- ✓ Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- ✓ Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- ✓ Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- ✓ Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

Reporte de las PQRSD SIGOB - I Semestre Vigencia 2018

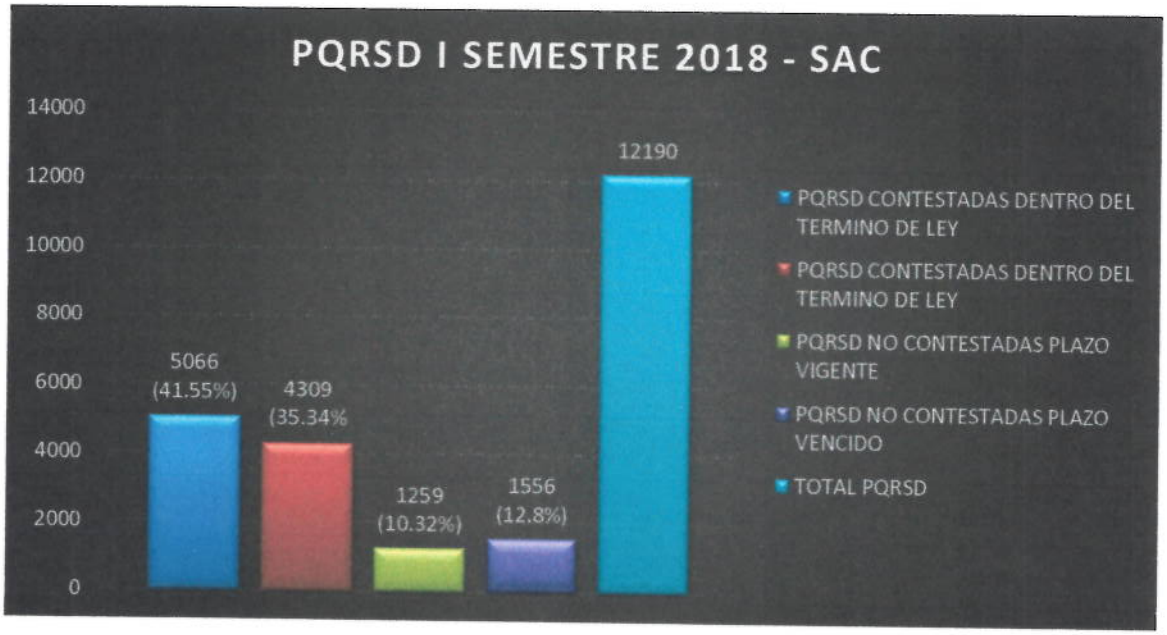


PQRSD	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	751
CON RESPUESTAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	380
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	52
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	281
TOTAL PQRS	**1464**

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

Reporte de las PQRSD SAC - I Semestre Vigencia 2018



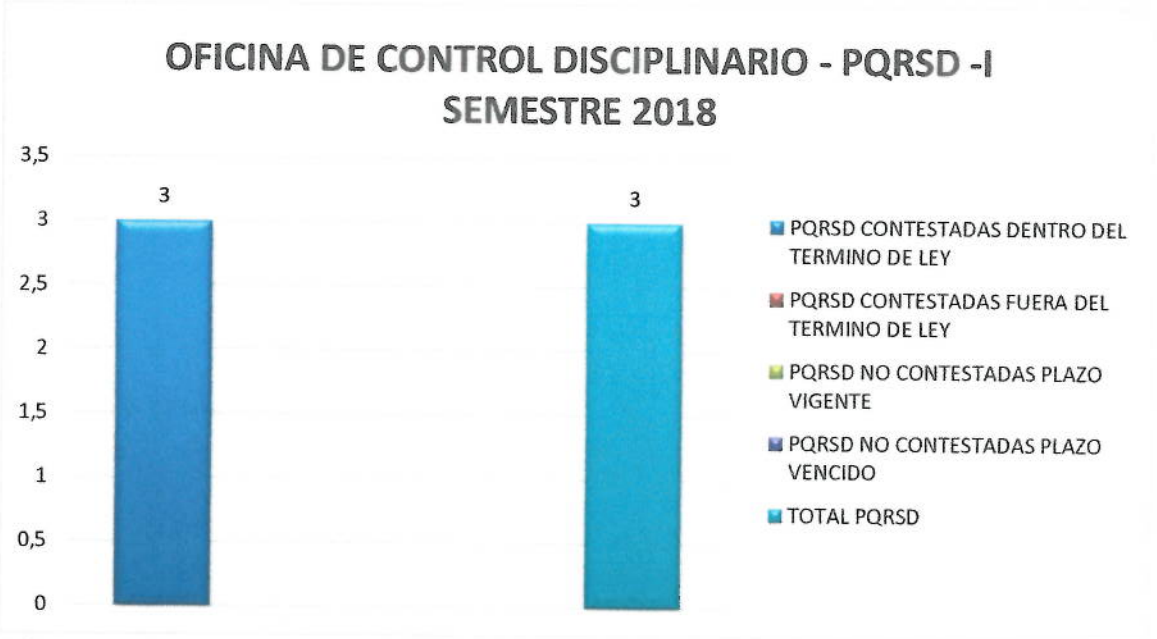
PQRSD	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	5066
CON RESPUESTAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	4309
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	1259
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	1556
TOTAL PQRS	**12190**

Ante la situación de altas peticiones sin tramitar en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC, perteneciente a la Secretaria de Educación, el Ministerio de Educación, convoco una reunión junto con la Coordinadora de atención al Ciudadano del ministerio y todas las dependencias involucradas, para llegar a una solución pronta y eficaz en la problemática presentada y reflejada en las cifras descritas anteriormente.

Una vez revisadas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del primer semestre de la vigencia 2018, se evidencia que por secretarias no todas

cumplieron en un 100% en el término de las respuestas de las PQRSD de su competencia, tal como se muestra a continuación.

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2018



Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

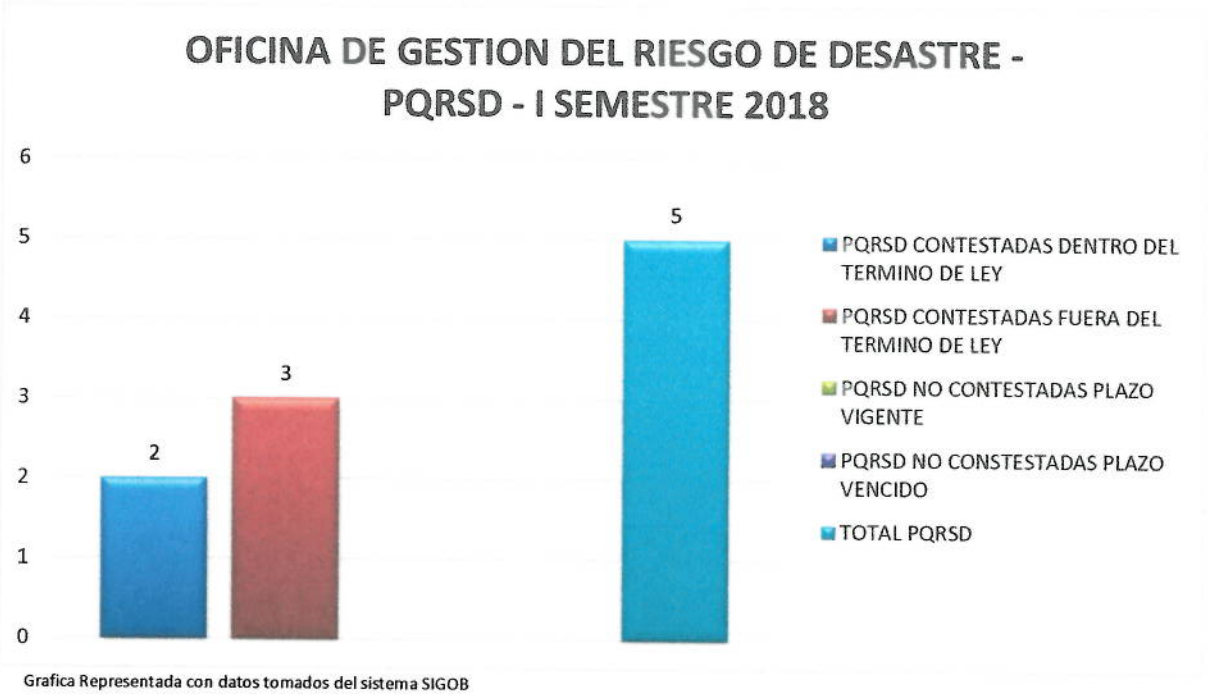
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO

Recibidas en Total : 3

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas — 3
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino — 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente — 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido — 0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

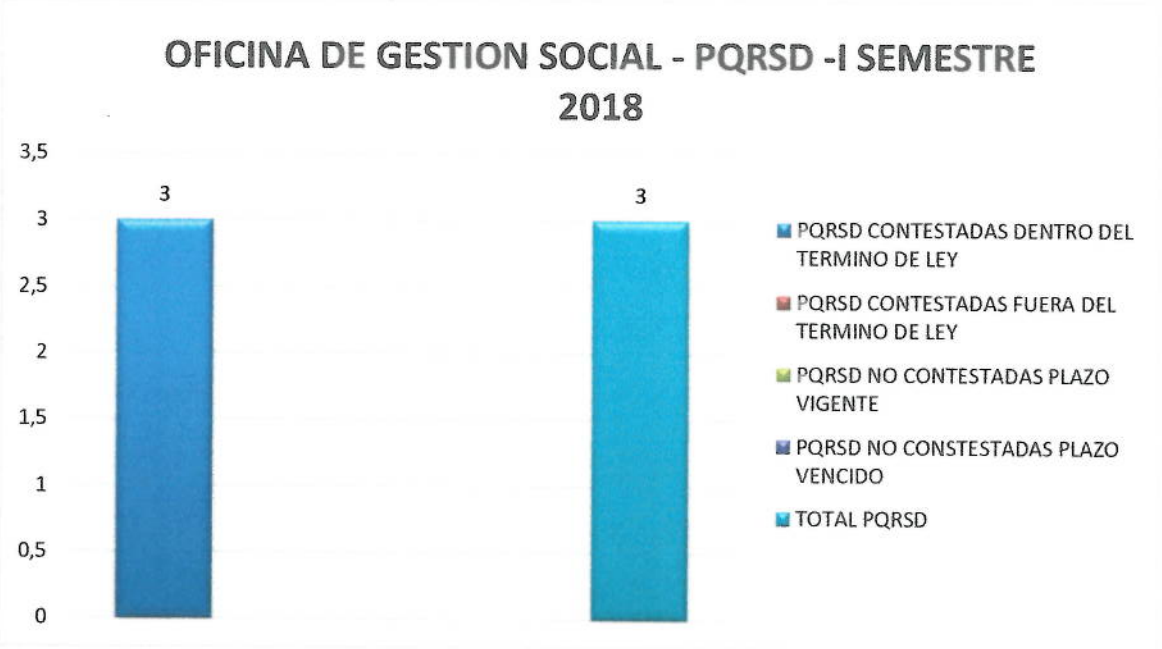
OFICINA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES

Recibidas en Total : 5

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas — 2
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino — 3
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente — 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido — 0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

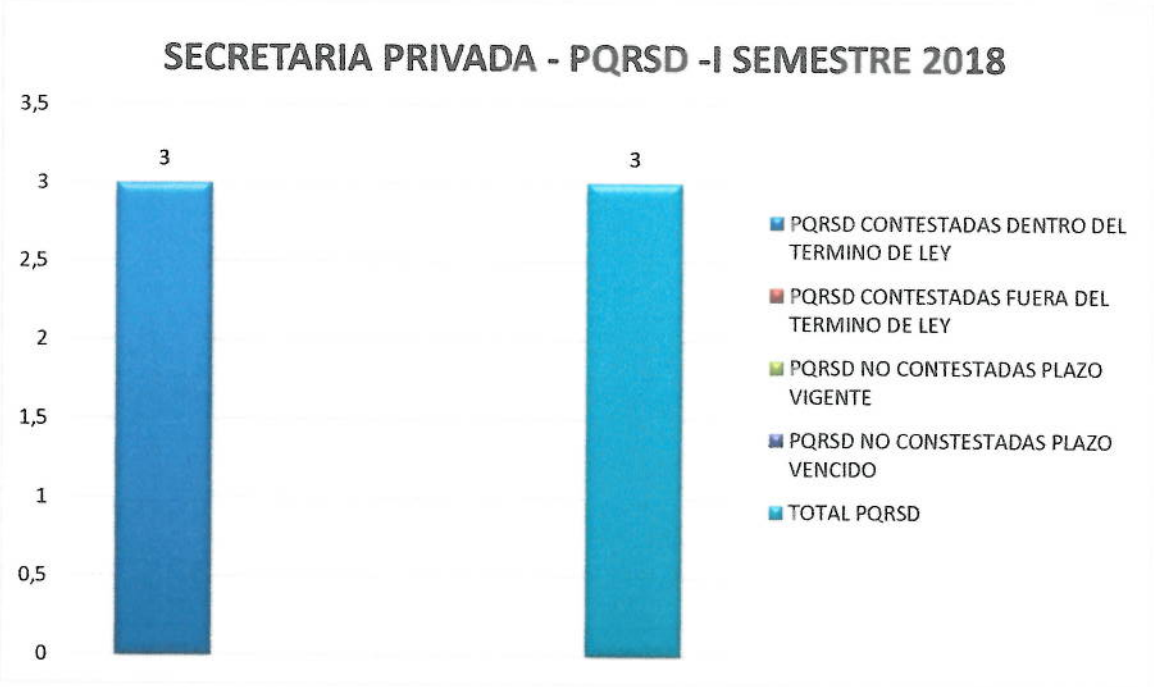
OFICINA DE GESTION SOCIAL

Recibidas en Total : 3

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas — 3
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino — 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente — 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido — 0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

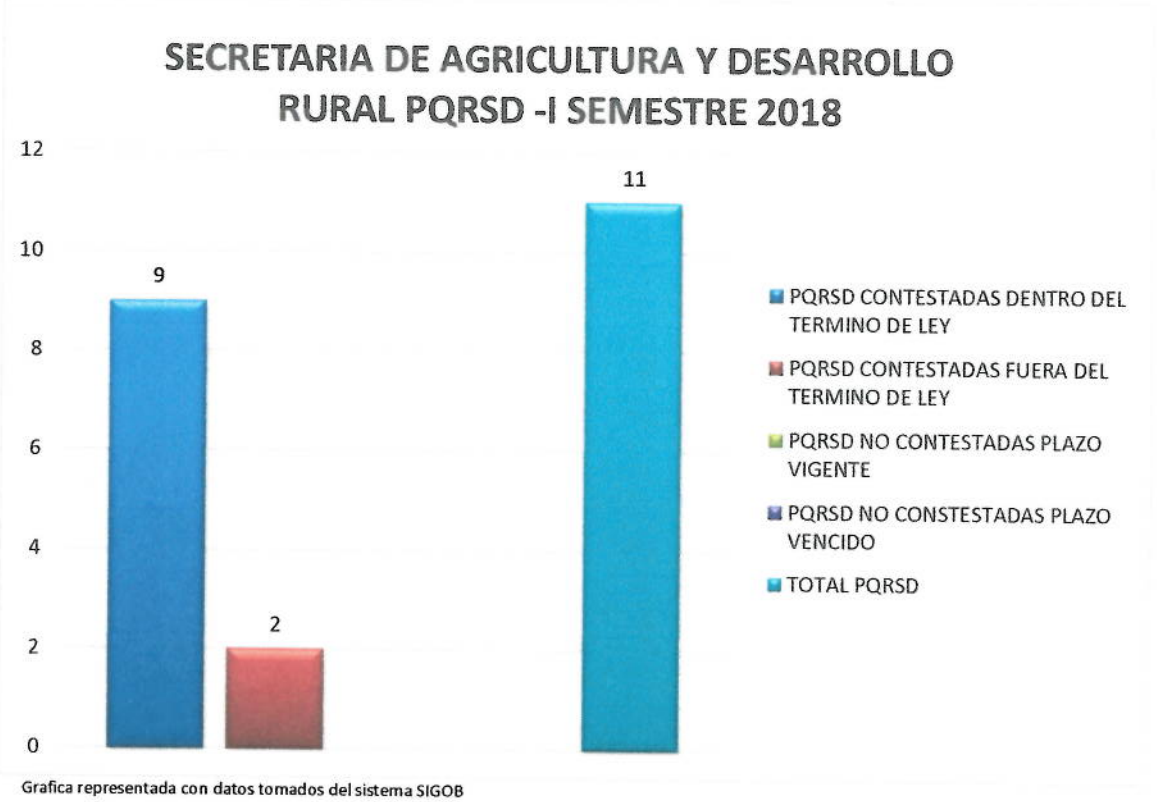
SECRETARIA PRIVADA

Recibidas en Total 3

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas — 3
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino — 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente — 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido — 0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

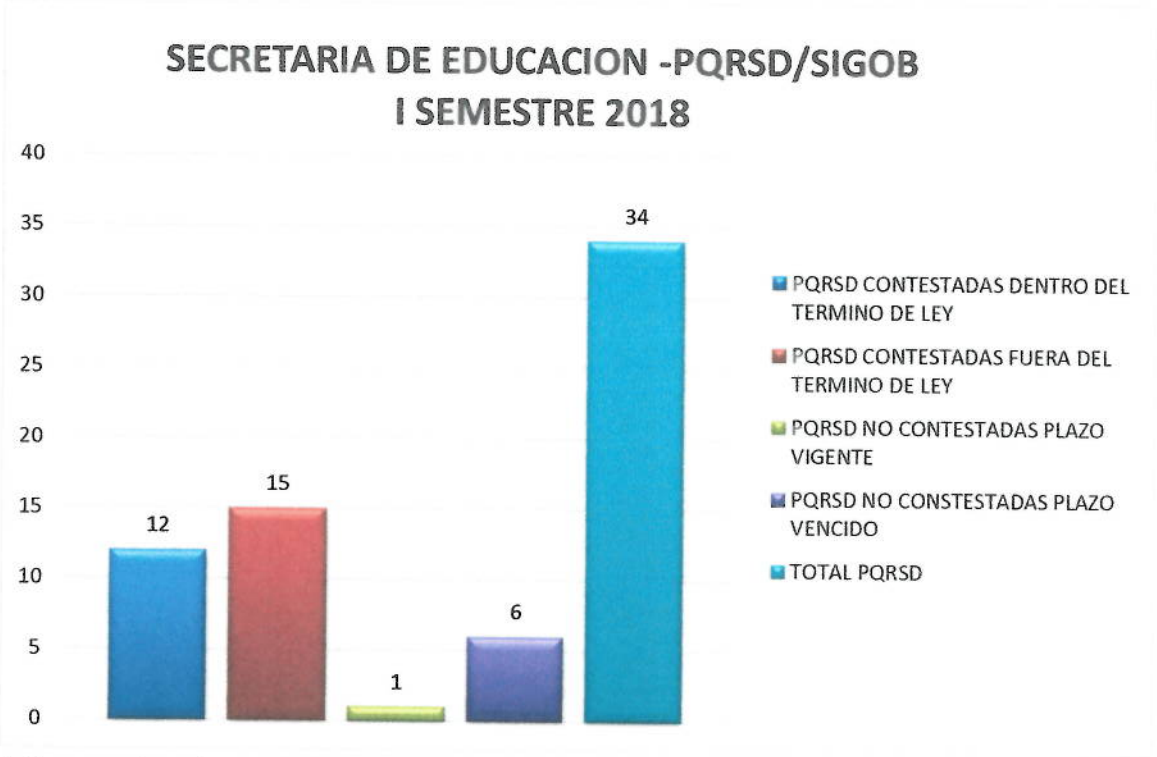
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL

Recibidas en Total 11

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas — 9
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino — 2
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente — 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido — 0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

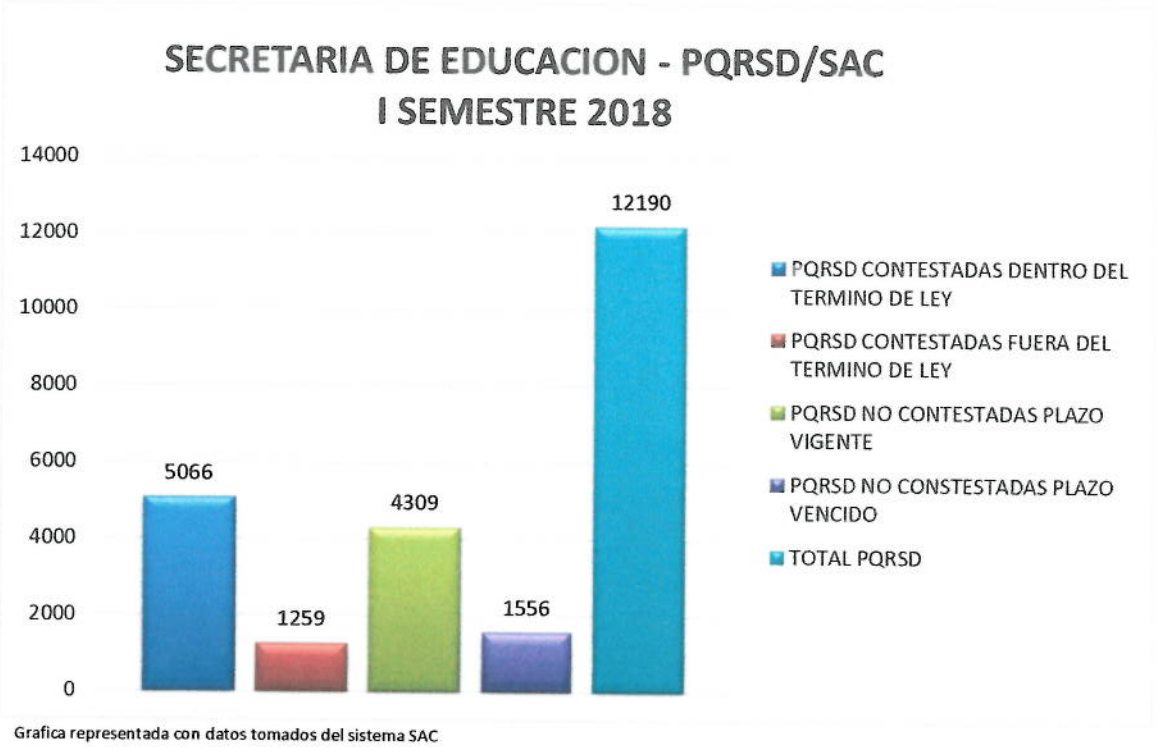
SECRETARIA DE EDUCACION

Recibidas en Total 34

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas — 12
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino — 15
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente — 1
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido — 6

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



Grafica representada con datos tomados del sistema SAC

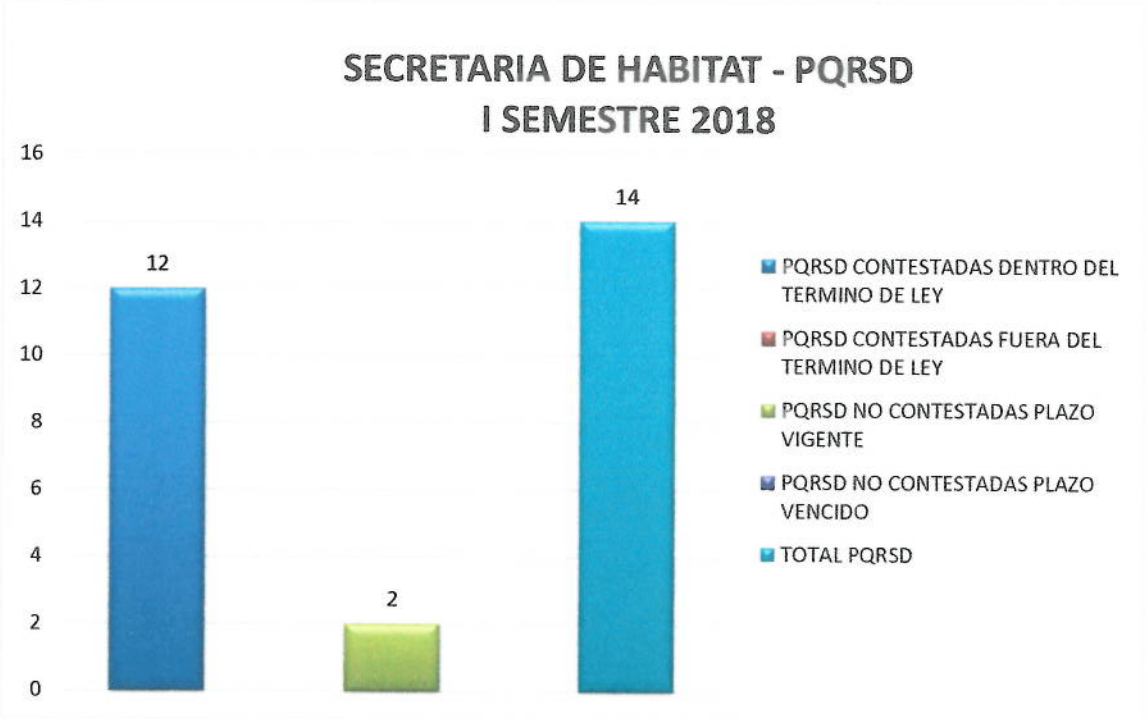
SECRETARIA DE EDUCACION

Recibidas en Total 12190

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas — 5066
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino — 1259
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente — 4309
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido — 1556

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



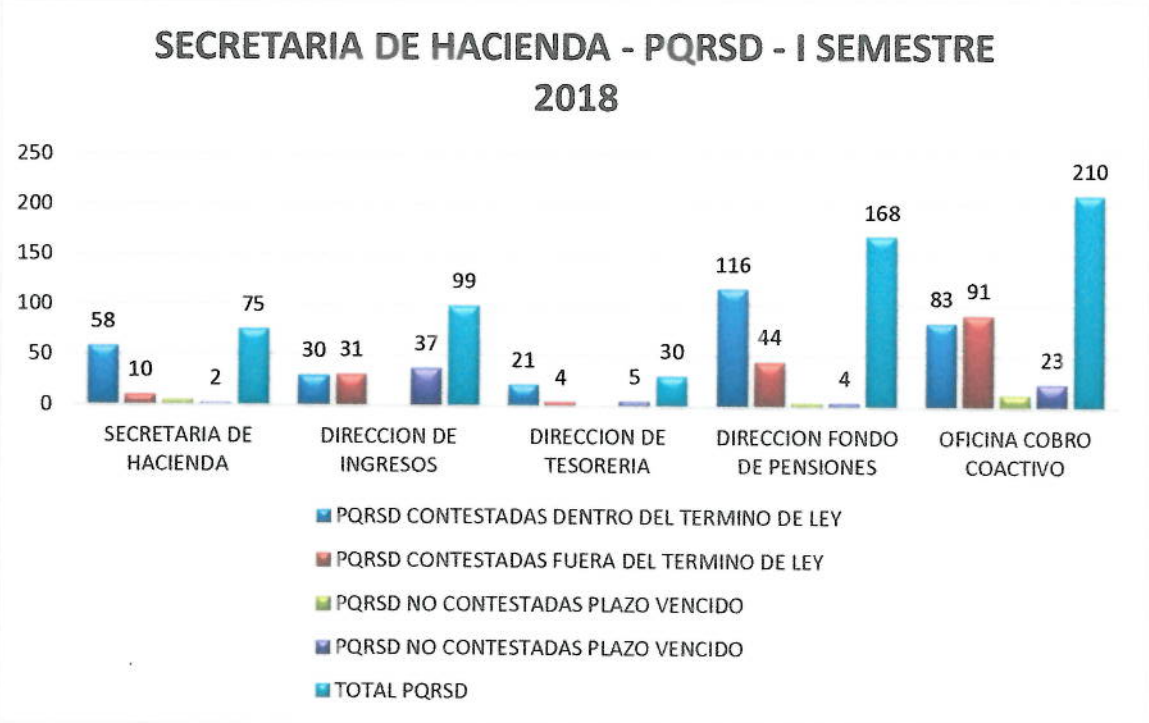
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE HABITAT

• Cumplimiento de términos	Recibidas en Total 14
✓ Con Respuestas Oportunas	12
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	2
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

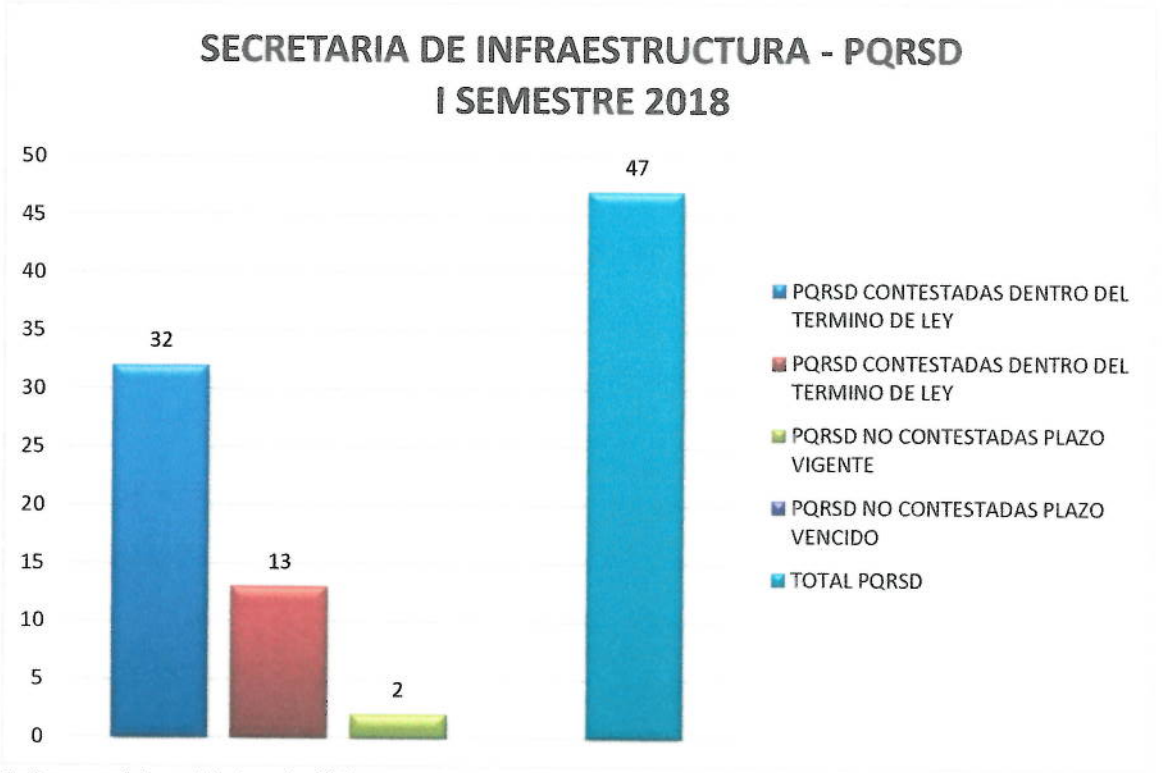


Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRSD
SECRETARIA DE HACIENDA	58	10	5	2	75
DIRECCION DE INGRESOS	30	31	1	37	99
DIRECCION DE TESORERIA	21	4	0	5	30
DIRECCION FONDO DE PENSIONES	116	44	4	4	168
OFICINA COBRO COACTIVO	83	91	13	23	210

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

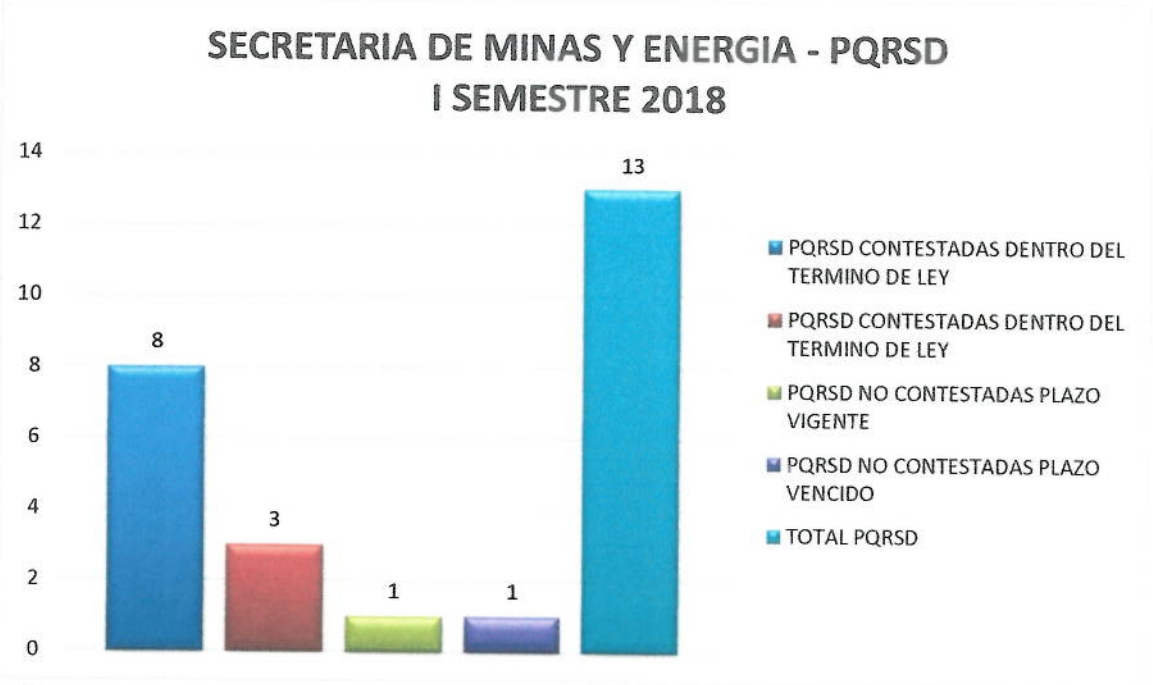
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA

Recibidas en Total 47

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas — 32
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino — 13
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente — 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido — 2

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



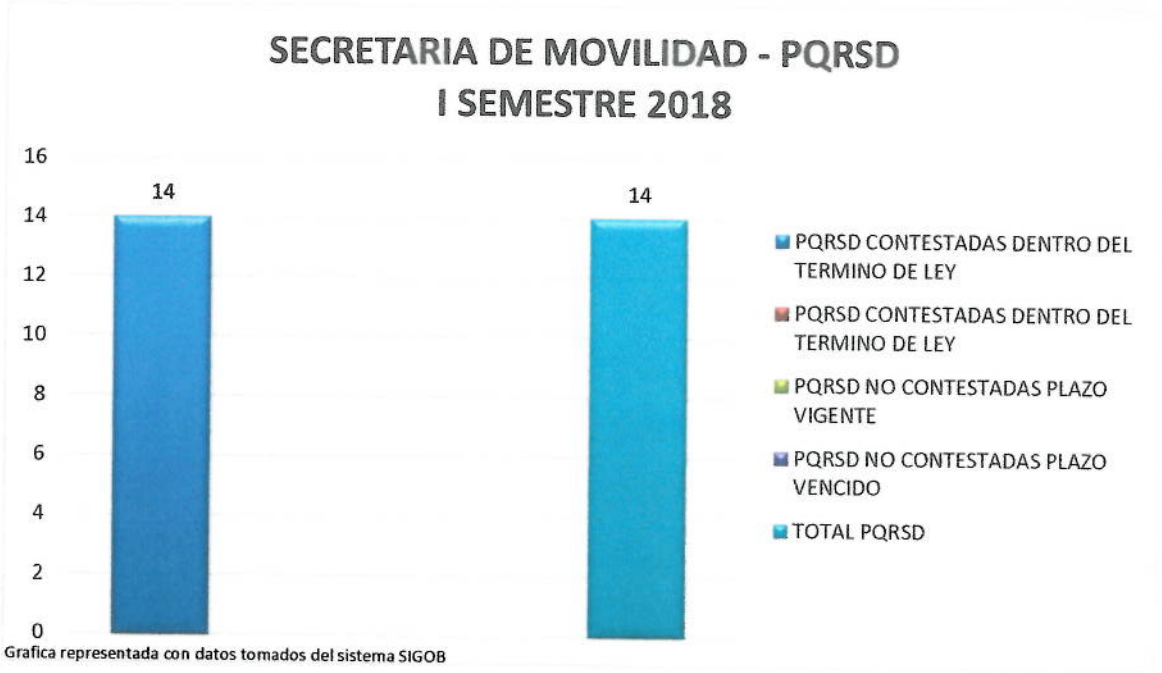
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA

• Cumplimiento de términos	Recibidas en Total 13
✓ Con Respuestas Oportunas	8
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	3
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	1
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



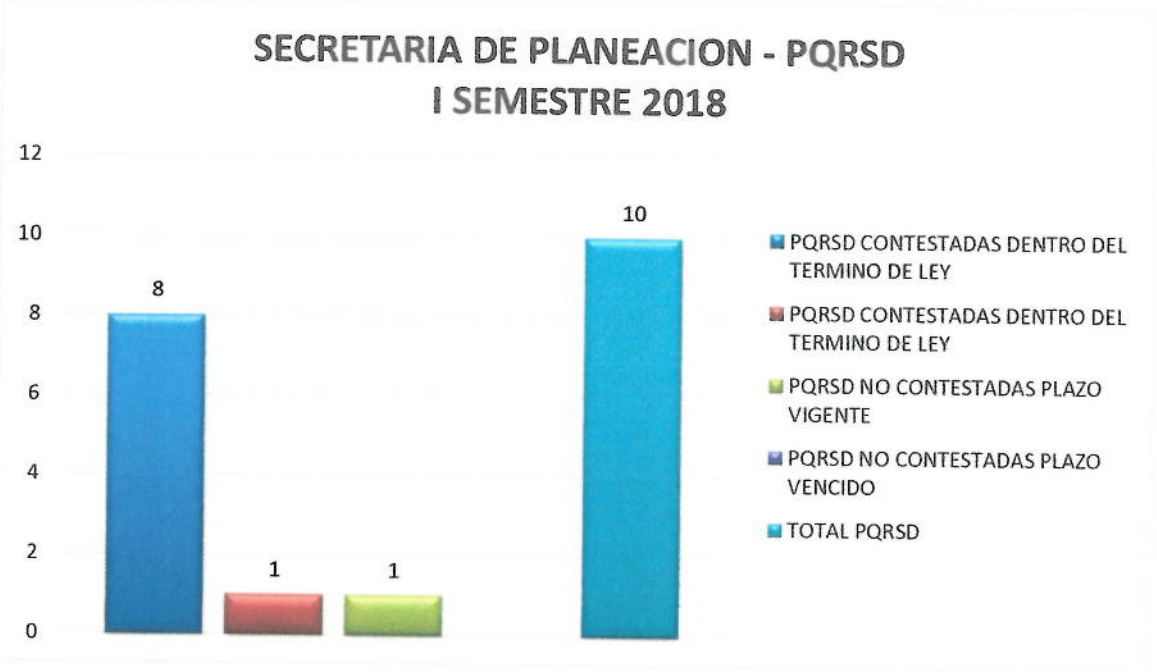
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE MOVILIDAD

• Cumplimiento de términos	Recibidas en Total 14
✓ Con Respuestas Oportunas	14
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



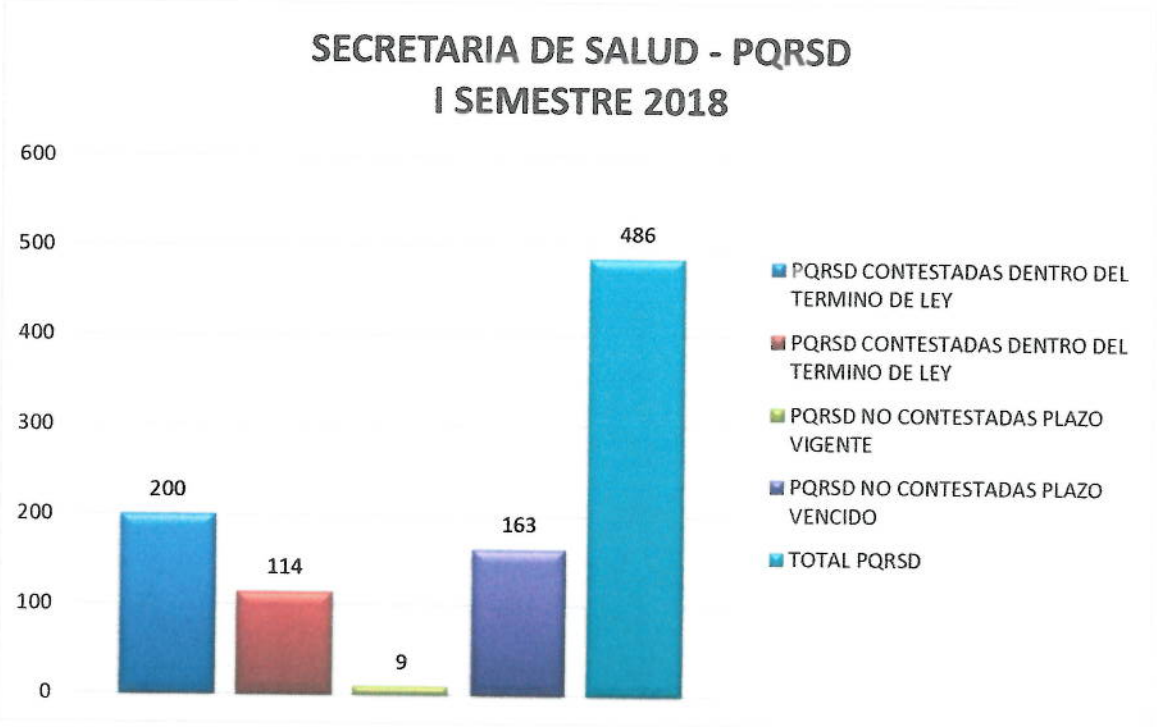
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE PLANEACION

• Cumplimiento de términos	Recibidas en Total 10
✓ Con Respuestas Oportunas	8
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	1
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



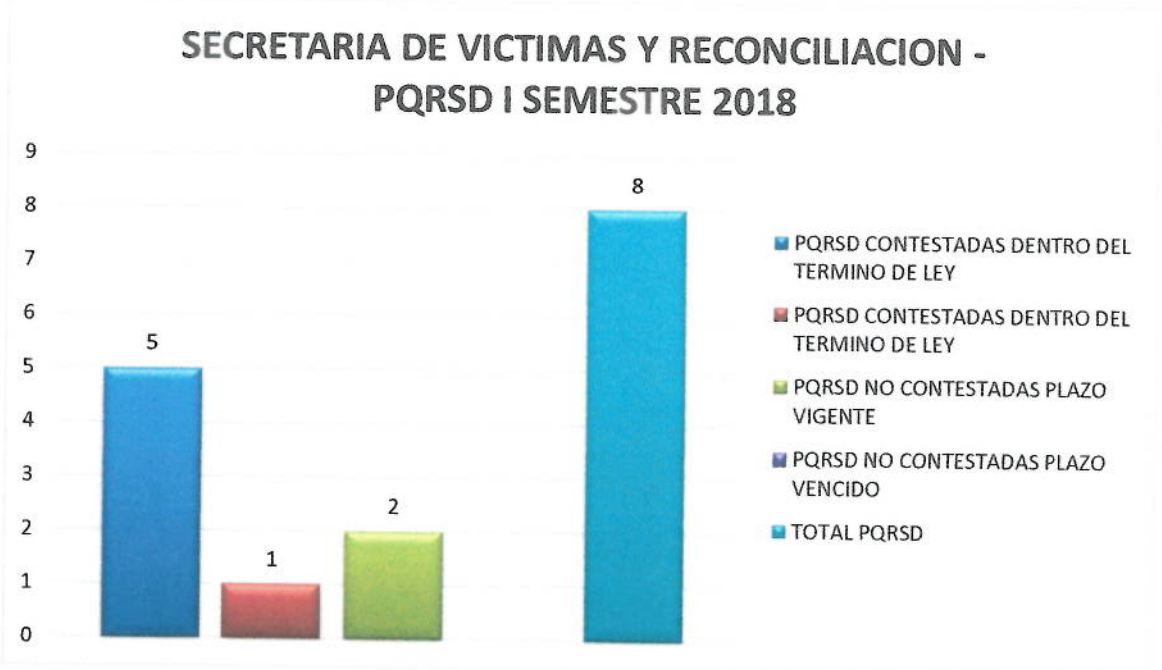
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE SALUD

• Cumplimiento de términos	Recibidas en Total 486
✓ Con Respuestas Oportunas	200
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	114
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	9
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	163

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA DE VICTIMAS Y RECONCILIACION

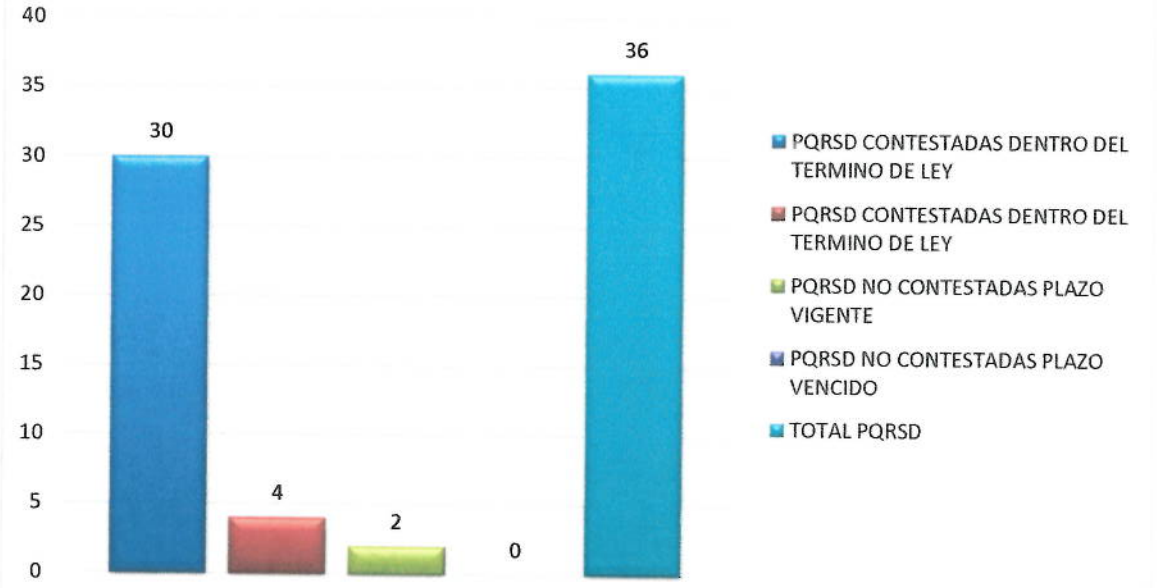
Recibidas en Total 8

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas — 5
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino — 1
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente — 2
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido — 0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

SECRETARIA DEL INTERIOR Y ASUNTOS GUBERNAMENTALES - PQRSD I SEMESTRE 2018



Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

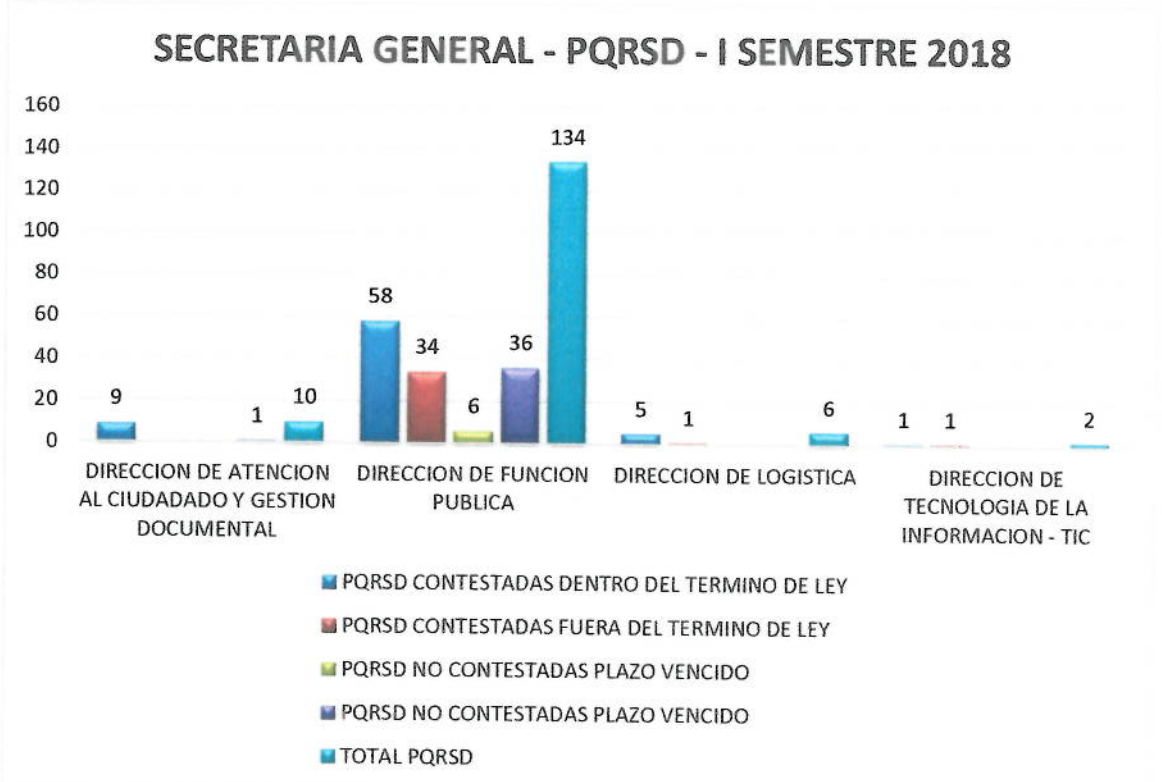
SECRETARIA DEL INTERIOR Y ASUNTOS GUBERNAMENTALES

Recibidas en Total 36

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas — 30
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino — 4
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente — 2
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido — 0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

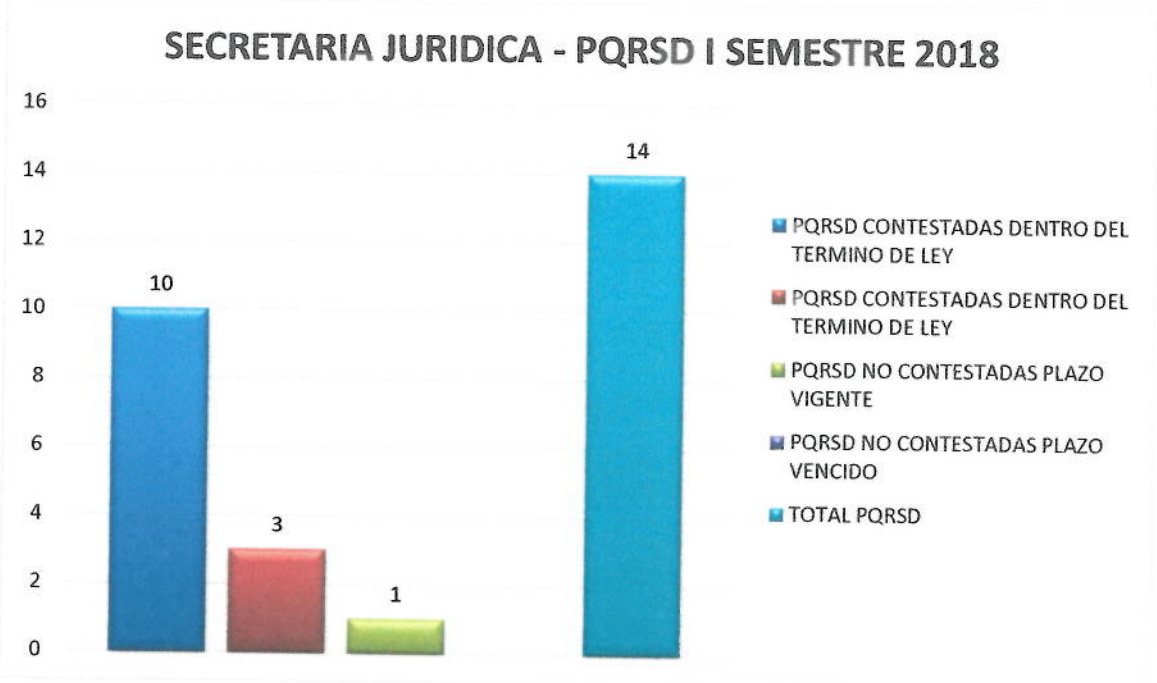


Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

SECRETARIA GENERAL	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRSD
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADADO Y GESTION DOCUMENTAL	9	0	0	1	10
DIRECCION DE FUNCION PUBLICA	58	34	6	36	134
DIRECCION DE LOGISTICA	5	1	0	0	6
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION - TIC	1	1	0	0	2

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

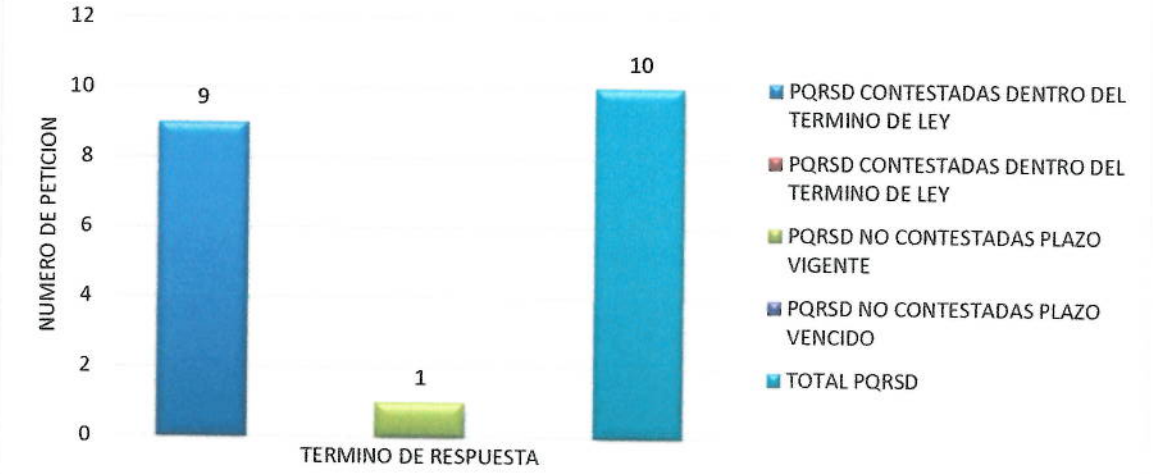
SECRETARIA JURIDICA

• Cumplimiento de términos	Recibidas en Total 14
✓ Con Respuestas Oportunas	10
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	3
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	1
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

SECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL - PQRSD I SEMESTRE 2018



Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

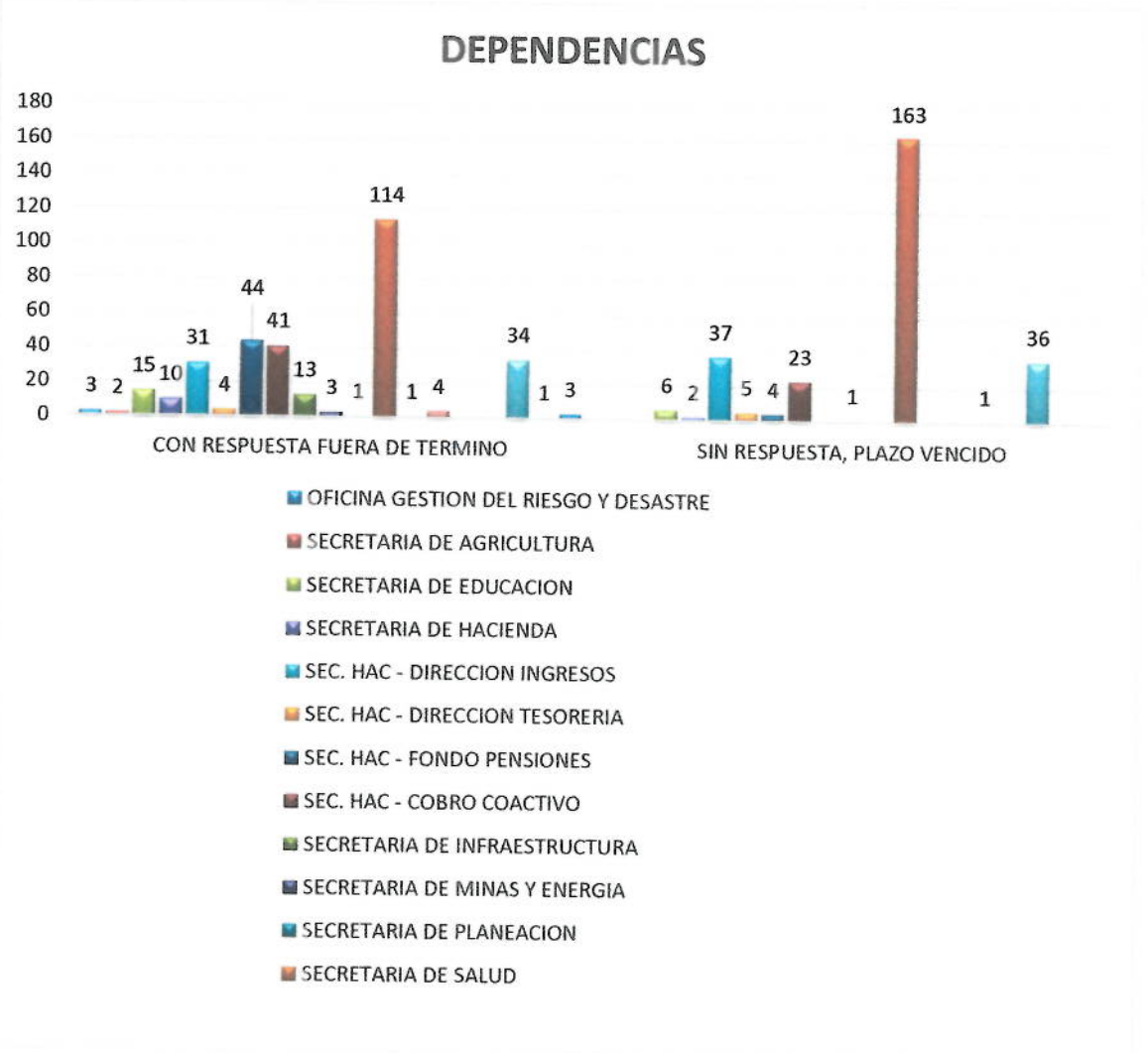
SECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL

Recibidas en Total 10

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas — 9
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino — 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente — 1
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido — 0

De un total de **1.464** PQRS recibidas en la entidad durante el primer semestre de la presente vigencia, **751** son las registradas como cumplidas dentro de los términos establecidos por la Ley, lo que equivale a un 51,3%.

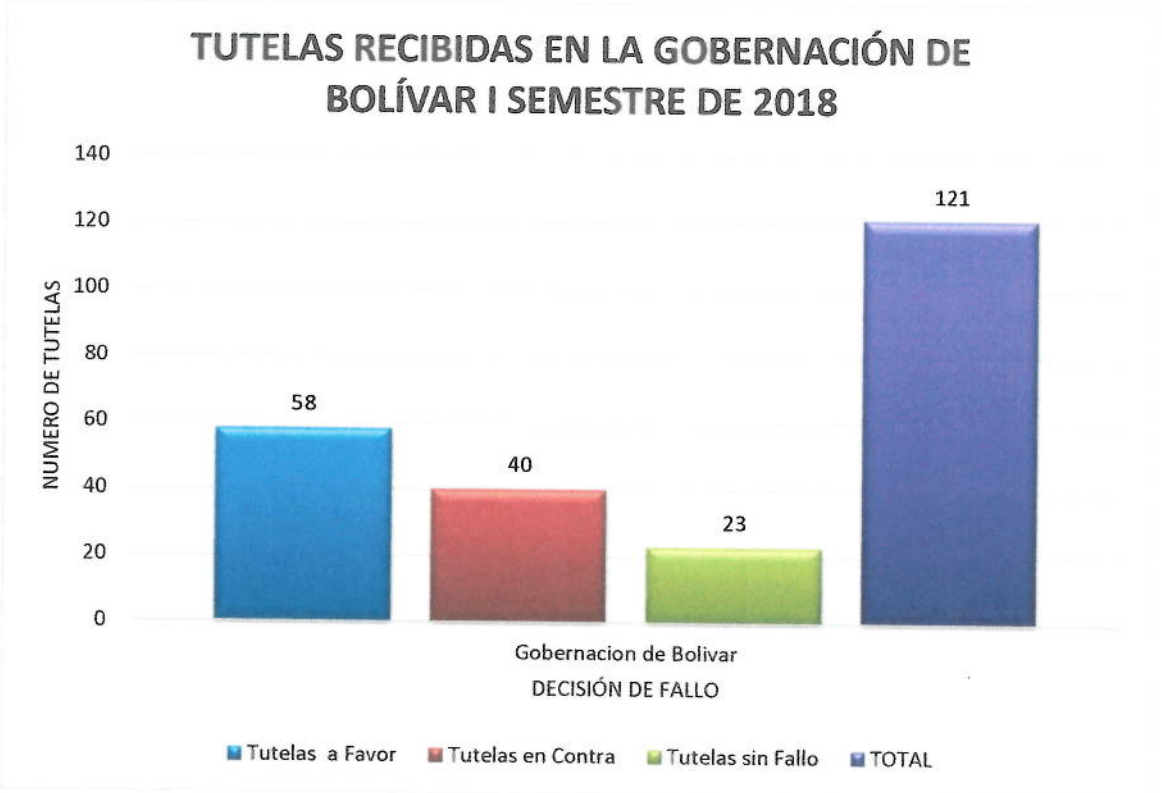
Las secretarias detalladas a continuación son las que presentaron respuestas fuera del término y no contestadas con plazo vencido, en las PQRSD que llegaron a sus bandejas de entradas por el sistema SIGOB.



Grafica representada con datos suministrados por la Dirección de Atención al ciudadano y Gestión Documental

Por no respuesta a las PQRSD, se interpusieron a la Gobernación 121 Tutelas de las cuales se han fallado en contra de la Entidad 58 Tutelas, 40 han sido favorables y 23 están a la

espera de fallo por parte del Juzgado, el siguiente cuadro muestra el número de tutelas y la dependencia responsable de la misma.

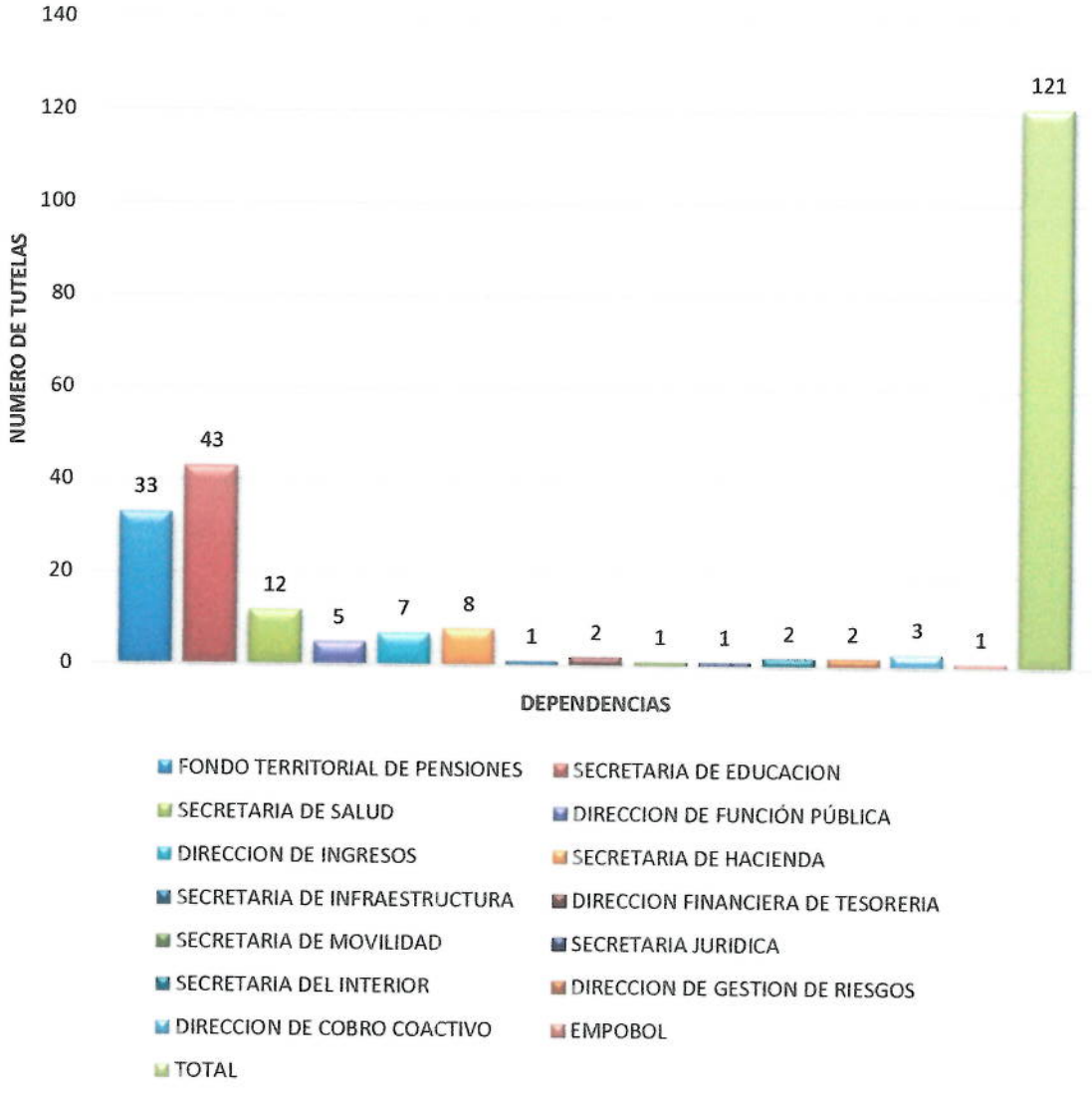


Grafica representada con datos suministrados por la Dirección de Defensa Judicial

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

TUTELAS INTERPUESTAS A LA GOBERNACION POR NO RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2018



Grafica representada con datos suministrados por la Dirección de Defensa Judicial

BOLÍVAR SÍ AVANZA
GOBIERNO DE RESULTADOS

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

TUTELAS INTERPUESTAS A LA GOBERNACION POR NO RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018.

DEPENDENCIA	NUMERO DE TUTELAS
FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	33
SECRETARIA DE EDUCACION	43
SECRETARIA DE SALUD	12
DIRECCION DE FUNCIÓN PÚBLICA	5
DIRECCION DE INGRESOS	7
SECRETARIA DE HACIENDA	8
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1
DIRECCION FINANCIERA DE TESORERIA	2
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1
SECRETARIA JURIDICA	1
SECRETARIA DEL INTERIOR	2
DIRECCION DE GESTION DE RIESGOS	2
DIRECCION DE COBRO COACTIVO	3
EMPOBOL	1
TOTAL	**121**

RECOMENDACIONES

- Cumplir con lo establecido en el Manual para la implementación de Gobierno Digital en el punto 2.1. Cómo planear la política de la entidad?, según el cual se establece que uno de los proyectos que apuntan al logro de los propósitos de Gobierno Digital es el Sistema de información para la gestión de peticiones, quejas y reclamos.

- Acatar lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con los términos para el cumplimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos.

- La secretaria de educación deberá cumplir con lo acordado en el plan de mejoramiento tratado con el Ministerio de Educación – Coordinación de Atención al Ciudadano, que a 31 de Julio, la correspondencia vencida y pendiente de tramitar deberá quedar en cero en el sistema SAC.

- A partir del 01 de agosto la plataforma SIGOB será el único sistema de recepción y atención al ciudadano y gestión documental de la Gobernación de Bolívar, lo cual indica que no se deberá tramitar correspondencia de educación por el sistema SAC, ni por ningún otro sistema diferente al mencionado.

- Incluir en el formato el que se registran las PQRSD recibidas en la Entidad, una columna que permita identificar y seleccionar si las Peticiones corresponde a cualquier petición, a la petición de documentos, a consultas de materias a su cargo o a peticiones entre autoridades, con el fin de tener claridad en el término que se debe otorgar para el cumplimiento de la misma.

- Solicitar a la Dirección de Defensa Judicial un informe Trimestral, referente a las tutelas interpuestas en contra de la administración teniendo como objeto principal la no respuesta oportuna a petición recibida y no contestada en los términos de ley, donde se deberá relacionar los siguientes puntos: Nombre del tutelante, fecha de notificación de la tutela, fecha de petición, contenido de petición, respuesta y secretaria o dependencia responsable.

- La Dirección de atención al ciudadano y la Unidad de Atención al ciudadano de la administración central y de la secretaria de educación, deberán enviar a la oficina de control interno mensualmente reporte emitido por el sistema de PQRSD de todas las secretarias, direcciones, oficinas, unidades que conformen la gobernación de bolívar.

- El plan de mejoramiento acordado con el ministerio de Educación, deberá cumplirse al pie de la letra, el cual será monitoreado por las oficinas de control interno, control interno disciplinario y el Despacho del Gobernador, en caso de incumplimiento se tomaran las medidas correctivas y disciplinarias a que haya lugar.

- En todo el proceso de las respuestas por parte de los funcionarios a los ciudadanos la Dirección de Atención al ciudadano y Gestión documental deberán hacer énfasis a los funcionarios que se deberá garantizar que la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos cumplan con las cuatro características de respuesta (Pertinencia, Lenguaje Claro, Respuesta Oportuna y Completitud en el contenido).