



INFORME DE GESTIÓN DE I SEMESTRE DE 2018
SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

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

TURBACO, BOLÍVAR
JULIO DE 2018



INFORME DE GESTIÓN DE II SEMESTRE DE 2017 **SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

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 y sugerencias presentados ante la entidad. En virtud de dicho control a los trámites de respuesta de los derechos de petición se elabora el presente informe de gestión.

El objetivo de este documento es el de dar conocer la diligencia y exponer las mediciones y estadísticas de la gestión que cada una de las dependencias de la Gobernación de Bolívar realizó con relación a las PQRSD a su cargo en el primer semestre del año 2018.

II. ALCANCE

Evaluar el pronóstico de gestión y la efectividad de respuesta de las PQRSD de las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.

III. ESTADO Y GESTIÓN DE LAS PQRSD

3.1. Procedimientos:

La Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo PQRSD, de conformidad con los Decretos 682 de 28 de noviembre de 2018 y 54 de 03 de febrero de 2017, en su labor de seguimiento y control de respuesta de los derechos de petición aplica los siguientes procedimientos:

1. Desde la mesa de entrada de documentación de la Gobernación de Bolívar, se direccionan y transfieren todos los derechos de petición a las dependencias de su competencia.
2. Posteriormente los PQRSD son enviados por medio físico mediante planilla a las distintas Secretarías y/o Direcciones.
3. Por parte del Grupo PQRSD se realiza el seguimiento al derecho de petición y se mantiene comunicación directa y constante con los enlaces de PQRSD por tres medios:

- Se cuenta con una tabla de seguimiento 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.
- 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 en las respuestas.
- Se creó un grupo de mensajería medio virtual (aplicación WhatsApp), con el fin de mantener una comunicación constante, directa y efectiva con los enlaces PQRSD, para enviar información de difusión.

4. De manera quincenal se convoca una reunión de seguimiento y control de PQRSD con todas las dependencias en las que se discute y 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.

En el primer semestre del año 2018 se realizaron 10 reuniones de seguimiento de PQRSD las cuales se anexan sus actas al presente.

3.2. Estadística de PQRSD:

3.2.1. Año 2018:

De acuerdo a la tabla estadística del SIGOB, del 01 de enero al 30 de junio de 2018 han ingresado y/o tramitado en la Gobernación de Bolívar por la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental:

| | |
|--|------|
| TOTAL PQRSD | 1464 |
| PQRSD TOTAL CONTESTADAS | 1131 |
| PQRSD TOTAL NO CONTESTADAS | 333 |
| PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY | 751 |
| PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY | 380 |
| PQRSD NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE | 52 |
| NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO | 281 |

| DEPENDENCIA | TOTAL | PQRS | CONTESTADAS DENTRO DEL | CONTESTADA FUERA DEL | TOTAL PQRS NO | NO CONTESTADA PLAZO | NO CONTESTADA PLAZO |
|--|-------------|-------------|------------------------|----------------------|---------------|---------------------|---------------------|
| Jepicha del Gobernador - Oficina de Control Disciplinario | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jepicha del Gobernador - Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres | 5 | 5 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Jepicha del Gobernador - Oficina de Gestión Social | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Jepicha del Gobernador - Secretaría Privada | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural | 11 | 11 | 9 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Educación | 34 | 27 | 12 | 15 | 7 | 1 | 6 |
| Secretaría de Hábitat | 14 | 12 | 12 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| Secretaría de Hacienda | 75 | 68 | 58 | 10 | 7 | 5 | 2 |
| Secretaría de Hacienda - Dirección de Ingresos | 99 | 61 | 30 | 31 | 38 | 1 | 37 |
| Secretaría de Hacienda - Dirección de Tesorería | 30 | 25 | 21 | 4 | 5 | 0 | 5 |
| Secretaría de Hacienda - Dirección del Fondo Territorial de Pensionar | 168 | 160 | 116 | 44 | 8 | 4 | 4 |
| Secretaría de Hacienda - Oficina de Cebra Coactiva | 210 | 174 | 83 | 91 | 36 | 13 | 23 |
| Secretaría de Infraestructura | 47 | 45 | 32 | 13 | 2 | 2 | 0 |
| Secretaría de Minas y Energía | 13 | 11 | 8 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| Secretaría de Movilidad | 14 | 14 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Planeación | 10 | 9 | 8 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Secretaría de Salud | 486 | 314 | 200 | 114 | 172 | 9 | 163 |
| Secretaría de Victimario y Reconciliación | 8 | 6 | 5 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| Secretaría del Interior y Asuntos Gubernamentales | 36 | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | 0 |
| Secretaría General - Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental | 11 | 9 | 9 | 0 | 2 | 1 | 1 |
| Secretaría General - Dirección de Función Pública | 134 | 92 | 58 | 34 | 42 | 6 | 36 |
| Secretaría General - Dirección de Logística | 6 | 6 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría Jurídica | 14 | 13 | 10 | 3 | 1 | 1 | 0 |
| (en blanco) | 18 | 15 | 10 | 5 | 3 | 0 | 3 |
| Secretaría de Desarrollo Regional y Ordenamiento Territorial | 10 | 9 | 9 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Secretaría General - Dirección de Tecnología de la Información y de las | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| GRAN TOTAL | 1464 | 1131 | 751 | 380 | 333 | 52 | 281 |

Tal como se evidencia en el cuadro anterior, hay una efectividad del 77.25% en la respuesta de los derechos de petición de 2018, reportándose a corte de 30 de junio de 2018 un total de 281 PQRS en mora para el próximo semestre de la anualidad.

NOTA: A pesar de que la Dirección de Ingresos aparece con 37 peticiones en mora, doce (12) obedecen a emplazamientos que tienen un término especial de ley para responder de seis (6) meses, es decir, actualmente tienen en mora 25 derechos de petición. Las reseñadas se relacionan así:

| CÓDIGO | PETICIONARIO | FECHA DE INGRESO |
|-------------------|-------------------------------|------------------|
| EXT-BOL-18-006707 | FRIERI LEIVA, IVAN | 13/03/2018 |
| EXT-BOL-18-006734 | RUEDA BOHORQUEZ, JOSE | 13/03/2018 |
| EXT-BOL-18-007148 | SIERRA CASTELLANOS, FRANCISCO | 16/03/2018 |

| | | |
|-------------------|-------------------------------|------------|
| EXT-BOL-18-009772 | BUSTAMANTE OROZCO, ELVIRA | 17/04/2018 |
| EXT-BOL-18-010589 | GUZMAN JIMENEZ, ERICK | 24/04/2018 |
| EXT-BOL-18-010641 | COLOM RIERA, FRANCISCO | 25/04/2018 |
| EXT-BOL-18-010987 | PEÑARANDA MANTILLA, GLADYS | 27/04/2018 |
| EXT-BOL-18-011578 | LARA, OSWALDO | 03/05/2018 |
| EXT-BOL-18-012397 | ESTEVEZ PABON, LUDWIG | 11/05/2018 |
| EXT-BOL-18-012436 | URZOLA SOLANO, FRANCISCO | 11/05/2018 |
| EXT-BOL-18-013864 | ACUÑA, JORGE | 28/05/2018 |
| EXT-BOL-18-015535 | GOMEZ OLIVELLA, ALVARO | 14/06/2018 |

Se presenta dicha circunstancia puesto que el SIGOB no cuenta aún con la opción de ingreso de estos términos de ley.

3.2.2. Año 2017:

De acuerdo a la tabla estadística del SIGOB del año 2017 se da el siguiente reporte:

- Oficina de Control Interno = 1

Tiene gestión terminada el 11/10/2017, pero no tiene derivada relacionada. Obedece a un tema que por competencia corresponde a Icultur.

- Secretaría de Hacienda = 1

Es un recurso de reconsideración del cual no ha vencido el término de un (1) año para su contestación.

- Secretaría de Salud = 1

Se encuentra contestada y sin derivada relacionada en el SIGOB.

- Dirección de Función Pública = 42

Obedecen a 42 solicitudes ingresadas al SIGOB de manera errada y no se les da trámite de derecho de petición.

- Empobol = 7

Tienen gestión terminada, pero no tienen derivada relacionada en el SIGOB.

De acuerdo a la información reseñada, de la vigencia de 2017 no quedan pendientes derechos de petición. Se requerirá a las dependencias relacionadas para que realicen la debida gestión con el fin de que carguen las respectivas derivadas al sistema.

| DEPENDENCIA | CONTESTADA | CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO | CONTESTADA FUERA DEL TÉRMINO | TOTAL PQRS NO CONTESTADA | NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE | NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO |
|---|-------------|--------------------------------|------------------------------|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Despacho del Gobernador - Oficina de Control Disciplinario | 11 | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Despacho del Gobernador - Oficina de Control Interno | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Despacho del Gobernador - Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres | 10 | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Despacho del Gobernador - Oficina de Gestión Social | 8 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Despacho del Gobernador - Secretaría Privada | 10 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural | 17 | 16 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Educación | 59 | 18 | 41 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Hábitat | 52 | 43 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Hacienda | 97 | 44 | 53 | 1 | 0 | 1 |
| Secretaría de Hacienda - Dirección de Contabilidad | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Hacienda - Dirección de Ingresos | 152 | 49 | 103 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Hacienda - Dirección de Tesorería | 95 | 39 | 56 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Hacienda - Dirección del Fondo Territorial de Pensiones | 351 | 170 | 181 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Hacienda - Oficina de Cobro Coactivo | 1078 | 501 | 577 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Infraestructura | 80 | 56 | 24 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Minas y Energía | 28 | 16 | 12 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Movilidad | 11 | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Planeación | 15 | 13 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Salud | 851 | 351 | 500 | 1 | 0 | 1 |
| Secretaría de Víctimas y Reconciliación | 14 | 12 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría del Interior y Asuntos Gubernamentales | 89 | 62 | 27 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría General | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría General - Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental | 28 | 19 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría General - Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - Unidad de Atención al Ciudadano - Grupo de Pasaporte | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría General - Dirección de Función Pública | 259 | 135 | 124 | 42 | 0 | 42 |
| Secretaría General - Dirección de Logística | 16 | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría Jurídica | 76 | 58 | 18 | 0 | 0 | 0 |
| (en blanco) | 11 | 1 | 10 | 7 | 0 | 7 |
| Secretaría Jurídica - Dirección de Defensa Judicial | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Despacho del Gobernador | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría de Desarrollo Regional y Ordenamiento Territorial | 5 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría General - Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría del Interior y Asuntos Gubernamentales - Oficina de Juventudes | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| GRAN TOTAL | 3439 | 1655 | 1784 | 52 | 0 | 52 |

4. 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 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 logra evidenciarse el estado de las peticiones.
- Se logró evacuar la totalidad de PQRSD de 2017.

4.2. Debilidades:

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

- Uso inadecuado del SIGOB

A pesar que la Dirección de Telecomunicaciones TICS ha dictado capacitaciones en lo corrido del año, aún se presentan falencias en el uso del SIGOB, por su mal manejo y la falta de uso del mismo.

- Términos de ley especiales no se encuentran en el SIGOB.

Si bien en distintas ocasiones se ha solicitado a la Dirección de Telecomunicaciones TICS sobre la inclusión de los términos especiales de ley (se anexan oficios), para temas como los recursos de reconsideración, emplazamientos, entre otros, aún no se ha habilitado la opción para que desde mesa de entrada se ingresen las PQRSD al SIGOB con los términos que les corresponde.

- Transferencia de peticiones entre dependencias por temas de competencia.

Los funcionarios tardan mucho tiempo en transferir los PQRSD que no son de su competencia o que obedecen a peticiones transversales que requieren de conceptos de otra Secretarías.

- Conflicto de competencias que se presenta entre algunas Secretarías.
- Compromiso de algunos contratistas para contestar los derechos de petición y responsabilidad de funcionarios designados de respuesta de PQRSD.
- Inhabilitación del SIGOB a funcionarios que son cambiados, se van a vacaciones o están en licencia de trabajo.
- Problemas con TEMPOEXPRESS y TECNOSOFT.
- Algunos Enlaces no atienden los compromisos de las reuniones de seguimiento de PQRSD.

- Responsabilidad y gestión de Secretaría de Salud.
- Falta de vinculación por parte de Secretarios y Directores a la gestión de los PQRSD.
- Demora en asignación de usuarios de SIGOB.

4.3. Plan de mejoramiento:

Es importante resaltar que, a pesar de que existen las dificultades antes descritas, la gestión de la Dirección Administrativa de Atención al Ciudadano ha sido permanente en aras de mejorar y superar todo tipo de situaciones que representen rendimientos negativos en la respuesta de los PQRSD, tarea que se ha logrado mediante la implementación de acciones estratégicas dirigidas al fortalecimiento institucional y al mejoramiento del sistema de gestión de correspondencia.

Dichas acciones descritas han sido:

- Las reuniones de seguimiento se realizan ahora de manera quincenal y no mensual como se hacía anteriormente.
- Se ha vinculado de manera directa a las reuniones de seguimiento y control a la Secretaría Jurídica y a la Dirección de Control Interno, quienes han brindado su apoyo y colaboración a efectos de lograr un mayor desempeño en la gestión de respuesta de los PQRSD.
- En lo relativo a las demoras de la empresa prestadora del servicio de mensajería Tempoexpress, de acuerdo a la solicitud e inconformidad expuesta por los Enlaces de PQRSD, dicha circunstancia se reportó a la Dirección de Logística solicitando realizarán los respectivos correctivos.

VI. EVIDENCIAS

Se anexan copias de:

- Cuadro estadístico de PQRSD de 2017 y 2018.
- Copias de actas de reunión de seguimiento de enero a junio de 2018.
- Copia de visitas personalizadas a dependencias.
- Oficios de gestión.

Sin otro en particular.

Atentamente,

ROXANA GARCÍA FIGUEROA

Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental