



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

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

**TURBACO, BOLÍVAR**  
**ENERO DE 2019**



**INFORME DE GESTIÓN DE II SEMESTRE DE 2018**  
**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 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 segundo semestre del año 2018.

**II. ALCANCE**

Evaluar la gestión 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 aplica los siguientes procedimientos:

1. Recepción y radicación de los derechos de petición desde la mesa de entrada de atención al ciudadano.
2. Transferencia vía SIGOB y física de los derechos de petición de acuerdo a la competencia de cada dependencia.
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:
  - Tabla 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.
  - 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.
  - Vía mensajería virtual (aplicación WhatsApp), con el fin de mantener una comunicación constante directa y efectiva con los enlaces PQRSD para enviar información de difusión.

4. Quincenalmente 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.

En el segundo semestre del año 2018 se realizaron 11 reuniones de seguimiento de PQRSD las cuales se anexan sus actas al presente.

### 3.2. Estadística de PQRSD:

A continuación se reporta la información recolectada de acuerdo a la tabla estadística de PQRSD la cual se procesa con la información del SIGOB de los derechos de petición recibidos en las mesa de entrada de la Dirección de Atención al Ciudadano y la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación.

#### - Dirección de Atención al Ciudadano:

	TOTAL PQRS	PQRS 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	4	3	3	0	1	0	1
Despacho del Gobernador - Oficina de Control Interno	1	1	1	0	0	0	0
Despacho del Gobernador - Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres	6	4	4	0	2	0	2
Despacho del Gobernador - Oficina de Gestión Social	9	8	8	0	1	1	0
Despacho del Gobernador - Secretaría Privado	17	14	9	5	3	0	3
BMPQSD	13	8	4	4	5	1	4
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	9	7	7	0	2	1	1
Secretaría de Educación	29	22	14	8	7	2	5
Secretaría de Habitat	16	14	13	1	2	1	1
Secretaría de Hacienda	71	66	37	29	5	2	3
Secretaría de Hacienda - Dirección de Contabilidad	1	1	0	1	0	0	0
Secretaría de Hacienda - Dirección de Ingresos	186	121	50	71	65	18	47
Secretaría de Hacienda - Dirección de Reservas	29	23	4	19	6	1	5
Secretaría de Hacienda - Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	184	142	103	39	42	6	13
Secretaría de Hacienda - Oficina de Cobro Coactivo	355	257	234	23	102	79	23
Secretaría de Infraestructura	60	55	17	18	5	3	2
Secretaría de Minas y Energía	14	9	1	1	5	3	2
Secretaría de Movilidad	33	26	20	0	13	12	1
Secretaría de Planeación	4	4	3	1	0	0	0
Secretaría de Salud	304	189	142	47	115	13	102
Secretaría de Víctimas y Reconciliación	11	11	6	5	1	0	1
Secretaría del Interior y Asuntos Gubernamentales	35	30	27	3	5	3	2
Secretaría General	2	1	1	0	1	0	1
Secretaría General - Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	10	9	8	1	1	1	0
Secretaría General - Dirección de Función Pública	134	103	61	42	31	27	4
Secretaría General - Dirección de Logística	3	2	1	1	1	0	1
Secretaría Jurídica	26	14	12	2	12	3	9
en blanco		0	0	0	0	0	0
Secretaría General - Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	8	8	7	1	0	0	0
	1	1	1	0	0	0	0

**NOTA:** Es de tener en cuenta que las Direcciones de Ingresos y de Cobro Coactivo cuentan con procesos que fueron ingresados como derechos de petición, pero que por sus particularidades de ley cuentan con términos de respuesta que a la fecha no han vencido. Se presenta dicha circunstancia puesto que el SIGOB no cuenta aún con la opción de ingreso de estos términos de ley.

**-Secretaría de Educación:**

EDUCACION CORTE A DICIEMBRE 31 DE 2018							
DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO	CONTESTADA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL PQRS NO CONTESTADA	NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO
PLANEACION	7	7	2	5	0	0	0
(en blanco)		0	0	0	0	0	0
PLANTA	32	32	5	27	0	0	0
NOMINA	55	53	25	28	2	0	2
PLANTA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	48	47	21	26	1	0	1
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	65	68	41	22	2	0	2
INSPECCION Y VIGILANCIA	3	2	1	1	1	0	1
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	15	15	10	5	0	0	0
BIENESTAR DESARROLLO SOCIAL	2	2	1	1	0	0	0
ATENCION AL CIUDADANO EDUCACION	35	34	18	16	1	1	0
DESPACHO	2	1	0	1	1	0	1
UNIDAD ASUNTOS LEGALES	13	9	6	3	4	4	0
CARRERA ADMINISTRATIVA ESCALAFON	7	7	7	0	0	0	0
Funcion Publica	1	0	0	0	1	0	1
COBERTURA	2	1	0	1	1	0	1
JURIDICA GOBERNACION	1	0	0	0	1	0	1
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>273</b>	<b>137</b>	<b>136</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

Luego entonces, del 02 de julio al 31 de diciembre de 2018 han ingresado y/o tramitado en la Gobernación de Bolívar:

<b>TOTAL PQRSD</b>	1846
<b>PQRSD TOTAL CONTESTADAS</b>	1420
<b>PQRSD TOTAL NO CONTESTADAS</b>	426
<b>PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY</b>	962
<b>PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY</b>	458
<b>PQRSD NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE</b>	57
<b>NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO</b>	244

Tal como se evidencia, de acuerdo a las peticiones ingresadas y dejadas de contestar, en el segundo semestre de 2018 la Gobernación de Bolívar tuvo una efectividad de respuesta del 76.92%, reportándose a corte de 31 de diciembre de 2018 un total de 244 PQRSD en mora para el 2019.

No obstante, siendo que del primer semestre de 2018 aún existen peticiones sin contestar, existe un gran total de 319 peticiones en mora que quedan de residuo para el año 2019, como se evidencia a continuación:

DEPENDENCIA	TOTAL PQRs	PQRs 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	7	6	6	0	1	0	0
Despacho del Gobernador - Oficina de Control Interno	1	1	1	0	0	0	0
Despacho del Gobernador - Oficina de Gestión del Riesgo de Desastres	11	9	6	3	2	0	2
Despacho del Gobernador - Oficina de Gestión Social	12	11	11	0	1	1	0
Despacho del Gobernador - Secretaría Privada	20	17	12	5	3	0	3
EMPOBCL	29	24	12	12	5	1	4
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural	20	18	16	2	2	1	1
Secretaría de Educación	63	51	26	25	12	2	10
Secretaría de Hábitat	30	28	27	1	2	1	1
Secretaría de Hacienda	465	440	37	43	5	2	3
Secretaría de Hacienda - Dirección de Contabilidad	1	1	0	1	0	0	0
Secretaría de Hacienda - Dirección de Ingresos	296	270	91	129	76	76	58
Secretaría de Hacienda - Dirección de Tesorería	53	53	26	27	6	1	5
Secretaría de Hacienda - Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	331	311	221	90	19	6	13
Secretaría de Hacienda - Oficina de Cobro Caschivo	538	465	328	137	103	79	24
Secretaría de Infraestructura	107	102	71	31	5	3	2
Secretaría de Minas y Energía	27	22	17	5	5	3	2
Secretaría de Movilidad	47	34	34	0	13	12	1
Secretaría de Planeación	14	14	12	2	0	0	0
Secretaría de Salud	792	625	359	266	167	13	154
Secretaría de Mujeres y Reconciliación	20	19	13	6	1	0	1
Secretaría del Interior y Asuntos Gubernamentales	71	66	58	8	5	3	2
Secretaría General	2	1	1	0	1	0	1
Secretaría General - Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	21	20	19	1	1	1	0
Secretaría General - Dirección de Función Pública	265	218	124	94	47	27	20
Secretaría General - Dirección de Logística	9	8	6	2	1	0	1
Secretaría Jurídica	40	28	23	5	12	3	9
(en blanco)	2	2	2	0	0	0	0
	18	18	17	1	0	0	0
Secretaría General - Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	3	3	2	1	0	0	0
Despacho del Gobernador - Secretaría Privada - Oficina Asesora de Comunicaciones y Prensa	1	0	0	0	1	0	1
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>3021</b>	<b>2525</b>	<b>1628</b>	<b>897</b>	<b>496</b>	<b>177</b>	<b>319</b>

#### IV. 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.

#### 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 los derechos de petición en el Sigob.
- Términos de ley especiales no se encuentran en el SIGOB: Se ha solicitado a la Dirección de Telecomunicaciones TICS sobre la inclusión de los términos especiales de ley.
- Compromiso de algunos contratistas para contestar los derechos de petición y responsabilidad de funcionarios designados de respuesta de PQRSD.
- Deshabilitación del SIGOB a funcionarios que se van a vacaciones o están en licencia de trabajo y a los contratistas que les terminó la ejecución de sus contratos de prestación de servicios.
- Efectividad y prestación de servicio por parte de TEMPOEXPRESS y TECNOSOFT.
- Algunos Enlaces no atienden los compromisos de las reuniones de seguimiento de PQRSD.
- 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 Administrativa de Atención al Ciudadano 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 2019 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.
- Adopción de Protocolo de transferencias de peticiones transversales y buen uso del Sigob.
- Reuniones trimestrales con dependencias con alto índice de peticiones en mora.
- Envío de reportes por medio físico, 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.

→ *oficios mensuales a dependencias, más especific a los despachos*

#### V. NOVEDADES

1. Se reporta informe de las encuestas de satisfacción de atención al ciudadano realizadas en el tercer y cuarto trimestre de 2018:

- **Tercer trimestre:** Las encuestas fueron realizadas en las instalaciones de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el 2 de julio al 28 de septiembre de 2018, arrojando un número total de personas encuestadas de **treinta y nueve (39) encuestas de satisfacción al ciudadano y treinta y uno (31) encuestas de opinión**. La tabulación arrojó como resultado el siguiente:

**TABULACION ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO**

CALIFICACION	Trato , actitud, cortesía y atención por parte de los servidores (# Personas)	Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su trámite (# Personas)	Calificación del horario de atención al público (# Personas)	Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público (# Personas)
Excelente	33	26	32	30
Bueno	6	11	7	8
Regular		2		1
Malo				
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>39</b>

- **Cuarto trimestre:** Las encuestas fueron realizadas en las instalaciones de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en el periodo comprendido entre el 1 de Octubre al 31 de Diciembre de 2018, arrojando un número total de personas encuestadas de **veinte (20) encuestas de satisfacción al ciudadano y veinte y seis (26) encuestas de opinión**. Las cuentas y tabulación arrojaron como resultado el siguiente análisis a las preguntas encuestadas:

**TABULACION ENCUESTA PARA MEDIR LA ATENCION AL CIUDADANO  
UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO**

CALIFICACION	Trato , actitud, cortesía y atención por parte de los servidores (# Personas)	Tiempo de espera en la oficina en la cual se gestiona su trámite (# Personas)	Calificación del horario de atención al público (# Personas)	Tiempo de espera para ser atendido por parte del servidor público (# Personas)
Excelente	16	15	15	16
Bueno	4	5	4	3
Regular			1	1
Malo				
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

2. Se adoptará e implementará Protocolo de Buen uso del SIGOB y de transferencias de peticiones transversales.

3. Se proyectó y aprobó el ABC del Manual del PQRSD, como herramienta práctica para el conocimiento de los ciudadanos sobre el trámite de los PQRSD en la Gobernación de Bolívar.

**VI. EVIDENCIAS**

Se anexan copias de:

- Cuadro estadístico de PQRSD de segundo semestre de 2018.



**Informe de gestión de II semestre de 2018**  
Secretaría General  
Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental  
Grupo PQRSD  
Gobernación de Bolívar

- Copia de visitas personalizadas a dependencias.
- Oficios de gestión.
- Encuestas de satisfacción.
- ABC del Manual del PQRSD.

Sin otro en particular.

Atentamente,



**ROXANA GARCÍA FIGUEROA**

Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Proyectó: Yuliana Güete Cerpa – Líder Grupo PQRSD *YJC*

## EDUCACION CORTE A DICIEMBRE 31 DE 2018

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO	CONTESTADA FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL PQRS NO CONTESTADA	NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO
PLANEACION (en blanco)	7	7	2	5	0	0	0
PLANTA	32	32	5	27	0	0	0
NOMINA	55	53	25	28	2	0	2
PLANTA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	48	47	21	26	1	0	1
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	65	63	41	22	2	0	2
INSPECCION Y VIGILANCIA	3	2	1	1	1	0	1
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	15	15	10	5	0	0	0
BIENESTAR DESARROLLO SOCIAL	2	2	1	1	0	0	0
ATENCIÓN AL CIUDADANO EDUCACION	35	34	18	16	1	1	0
DESPACHO	2	1	0	1	1	0	1
UNIDAD ASUNTOS LEGALES	13	9	6	3	4	4	0
CARRERA ADMINISTRATIVA ESCALAFON	7	7	7	0	0	0	0
Funcion Publica	1	0	0	0	1	0	1
COBERTURA	2	1	0	1	1	0	1
JURIDICA GOBERNACION	1	0	0	0	1	0	1
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>273</b>	<b>137</b>	<b>136</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>10</b>