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 2022

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR**

**AGOSTO DE 2022**

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 2022

## 1. 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 Decreto 491 de 2020, modificado por la Ley 2207 de 2022, al Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la entidad, adoptado mediante el Decreto 682 de 2016, y a los Decreto 891 de 2017 y al Decreto 322 de 2019 por los cuales se establecen los controles para los costos de reproducción de documentos solicitados por usuarios.

## 2. ALCANCE

Verificar e informar la gestión de los trámites y respuestas a PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022 de las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.

## 3. NORMATIVIDAD:

Ley 1474 de 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Resolución 3564 del 31 diciembre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2o del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto número 1081 de 2015.

Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Ley 2207 de 2022, 'por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020', publicado en el Diario Oficial No. 52.037 de 17 de mayo de 2022.

## 4. DEFINICIONES

**Derecho de Petición**: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia**: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. (…)

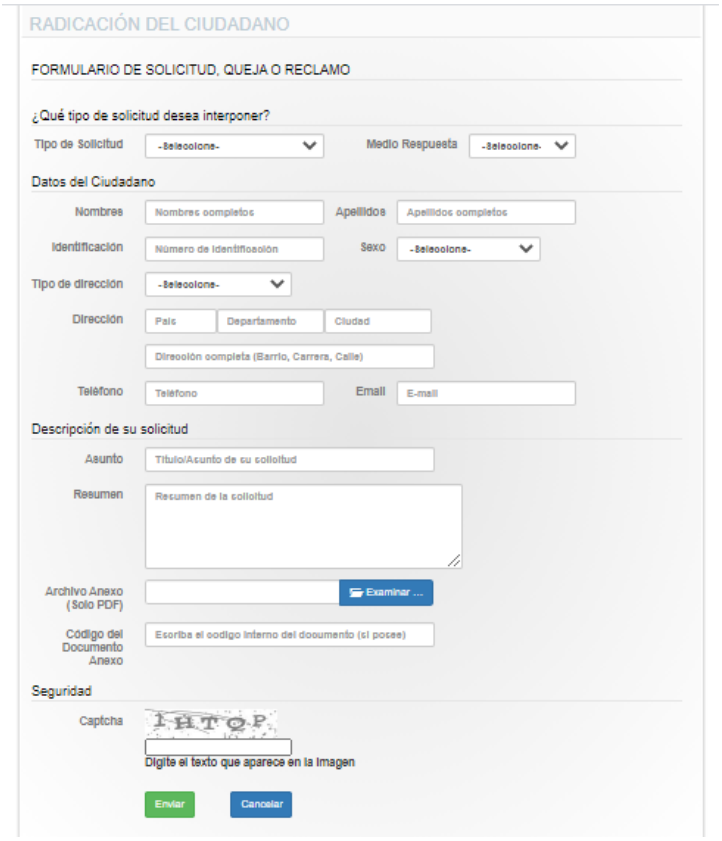
**SIGOB:** “Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad”

## 5. DESARROLLO

Teniendo en cuenta la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, de acuerdo con lo estipulado en la Ley de Política Digital, estas se realizan a través del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad – SIGOB para todas las dependencias de la entidad. En este sistema 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 Línea. Se evidencia que se encuentra disponible en el link detallado a continuación:

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




Fuente: Captura pantalla página web Gobernación de Bolívar

Debido a la declaratoria de emergencia sanitaria a causa del COVID-19, y la expedición de Decretos sobre el aislamiento preventivo obligatorio, durante el primer semestre de la vigencia 2022, se dio cumplimiento a la ampliación de los términos de las PQRSD, así:

**Tabla No. 1 Términos Para Respuesta**

| Modalidad | Términos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011) | Términos Emergencia Sanitaria (Art. 5 y 6 del Decreto 491 de 2020) |
|---|---|---|
| Derecho de Petición Interés Particular y General | 15 días | 30 días |
| Petición de Documentos | 10 días | 20 días |
| Petición de Información | 10 días | 20 días |
| Consulta | 30 días | 35 días |

Fuente: Ley 1437 de 2011 y Decreto 491 de 2020

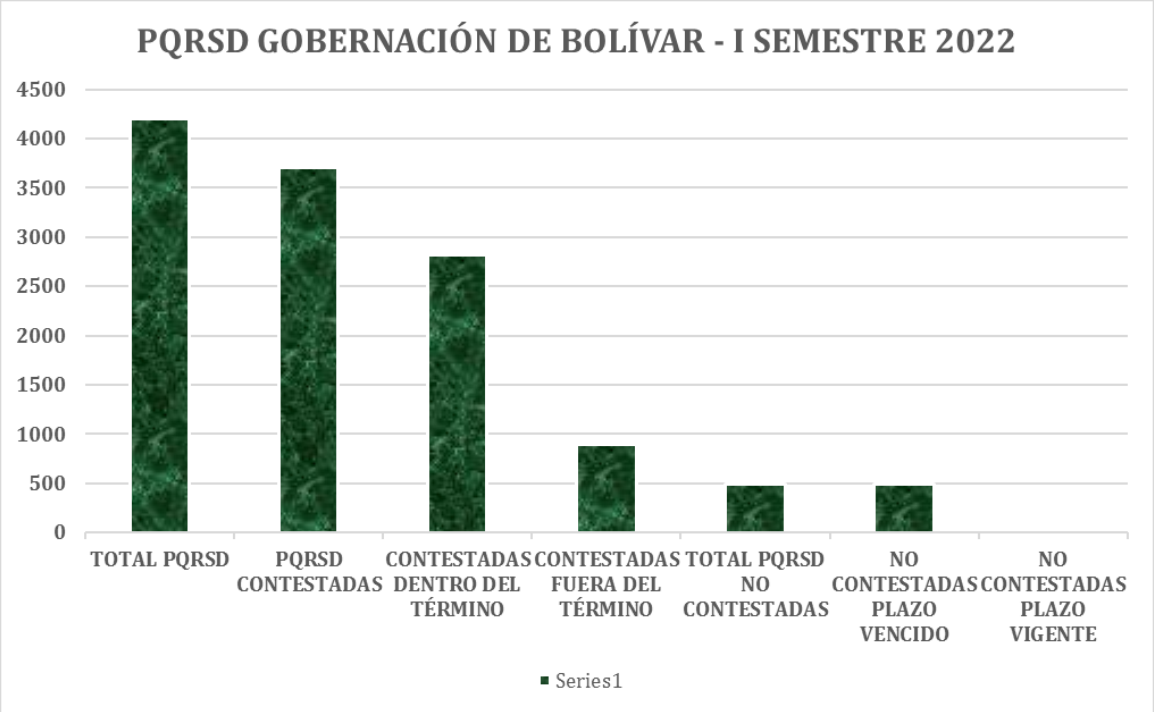
Posteriormente, mediante la Ley 2207 de 2022, 'por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020', publicado en el Diario Oficial No. 52.037 de 17 de mayo de 2022, se derogan los artículo 5 y 6 del Decreto 491 de 2020, quedando vigente nuevamente los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011.

La página web, en el enlace de PQRSD cuenta con un link con el cual se puede realizar seguimiento a la petición, https://servicios.bolivar.gov.co/ConsultaCorrespondenciaExterna/Default.aspx

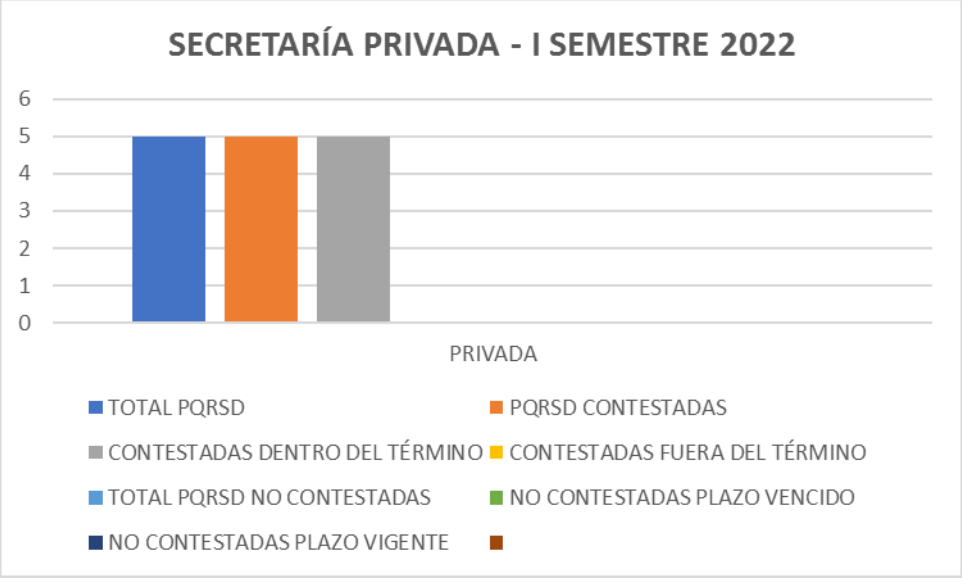
A continuación, se reportan las PQRSD recibidas en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2022, distribuida por dependencias

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

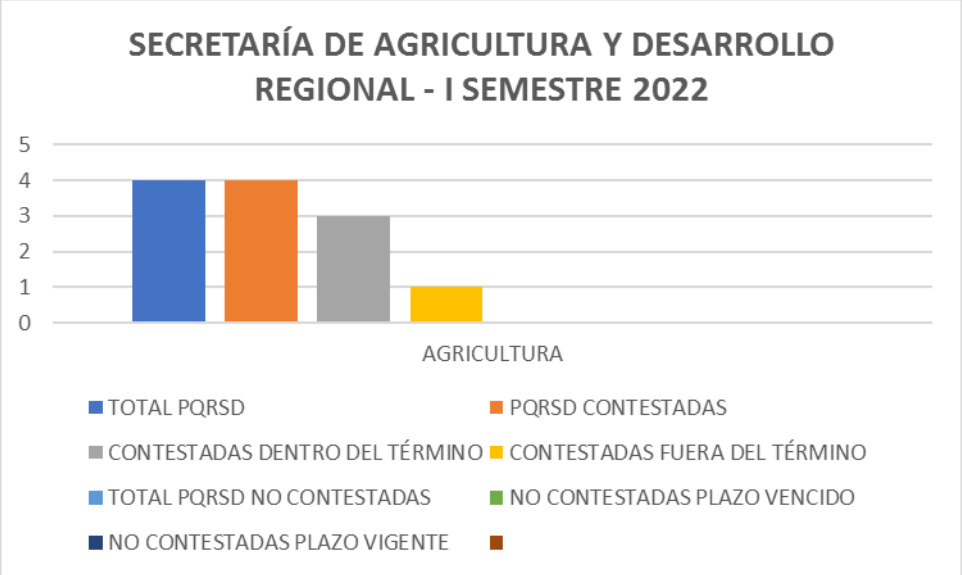
**Reporte de las PQRSD SIGOB - I Semestre Vigencia 2022**
**Del 01 enero al 30 de junio del 2022**



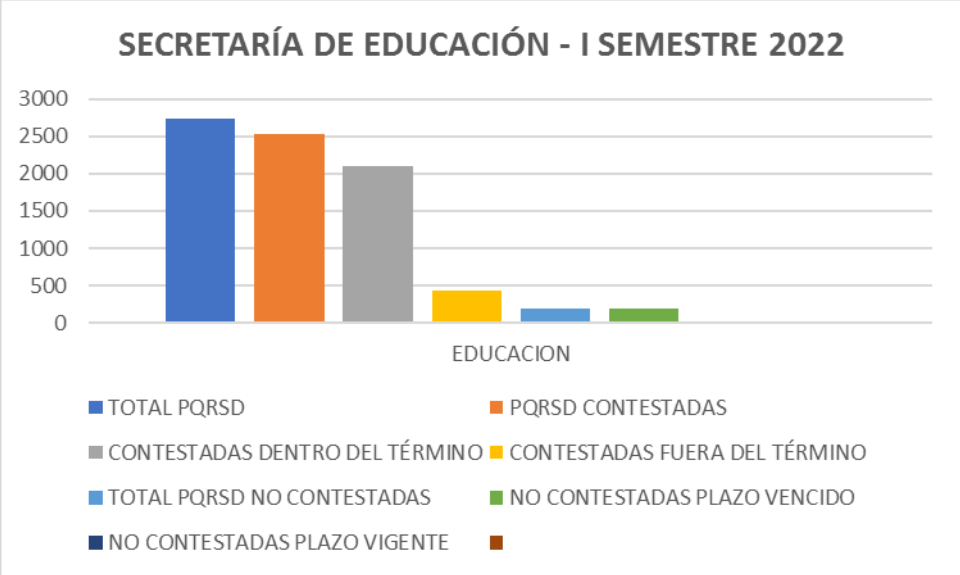

| TOTAL GENERAL DEPENDENCIAS GOBERNACIÓN | TOTAL |
|---|---|
| CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY | 2.815 |
| CON RESPUESTAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY | 893 |
| **TOTAL PQRS CONTESTADAS** | **3.708** |
| SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE | 0 |
| SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO | 492 |
| **TOTAL PQRS NO CONTESTADAS** | **492** |
| **TOTAL PQRS** | **4.200** |




| SECRETARIA PRIVADA | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 5 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 0 |
| ✓ **Total PQRSD** | **5** |

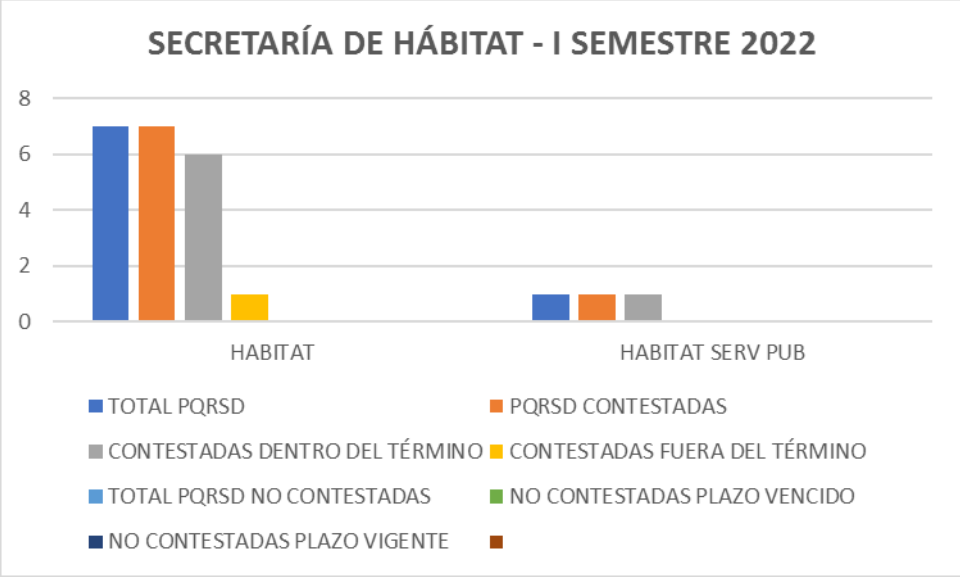



| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 3 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 1 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 0 |
| ✓ **Total PQRSD** | **4** |




| SECRETARIA DE EDUCACION | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 2.098 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 438 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 200 |
| ✓ **Total PQRSD** | **2.736** |

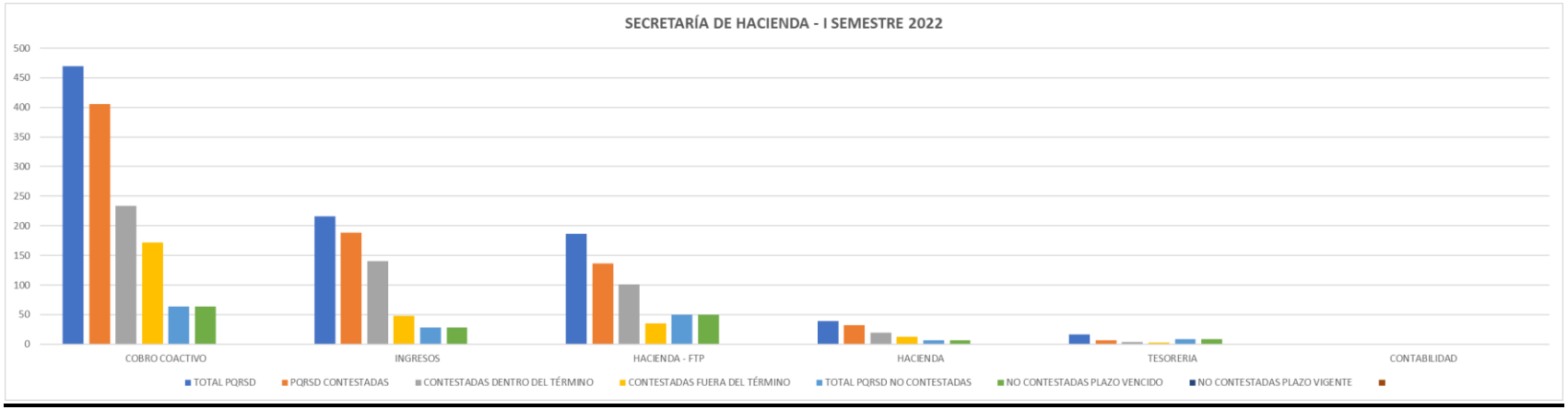
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



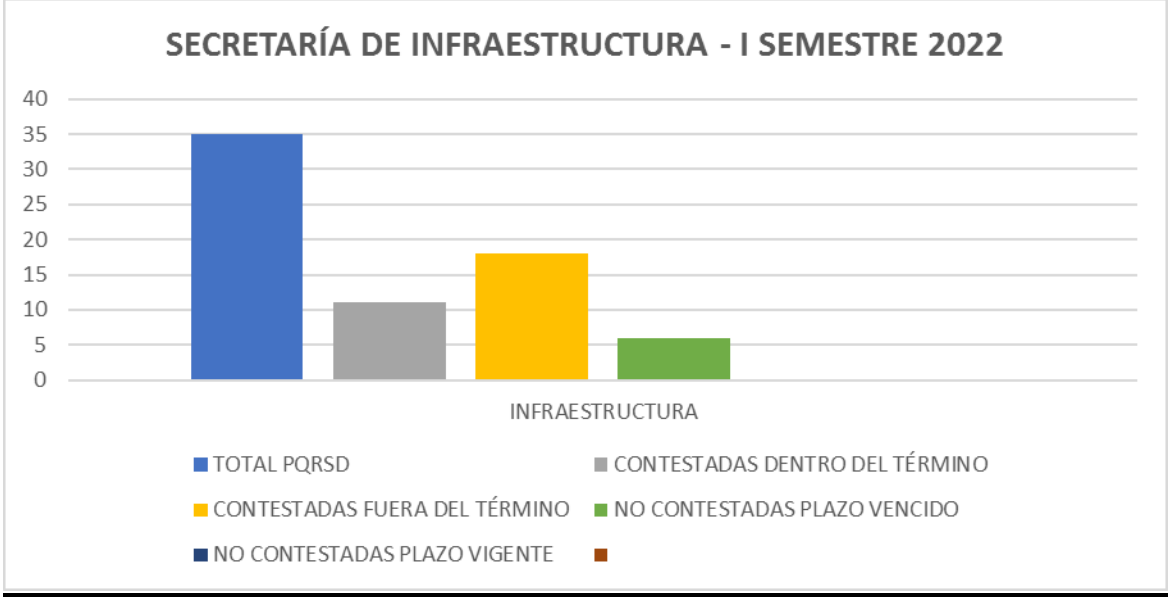

| SECRETARIA DE HABITAT | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 6 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 1 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 0 |
| ✓ **Total PQRSD** | **7** |

| SECRETARIA DE HABITAT – SERV PUB | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 1 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 0 |
| ✓ **Total PQRSD** | **1** |

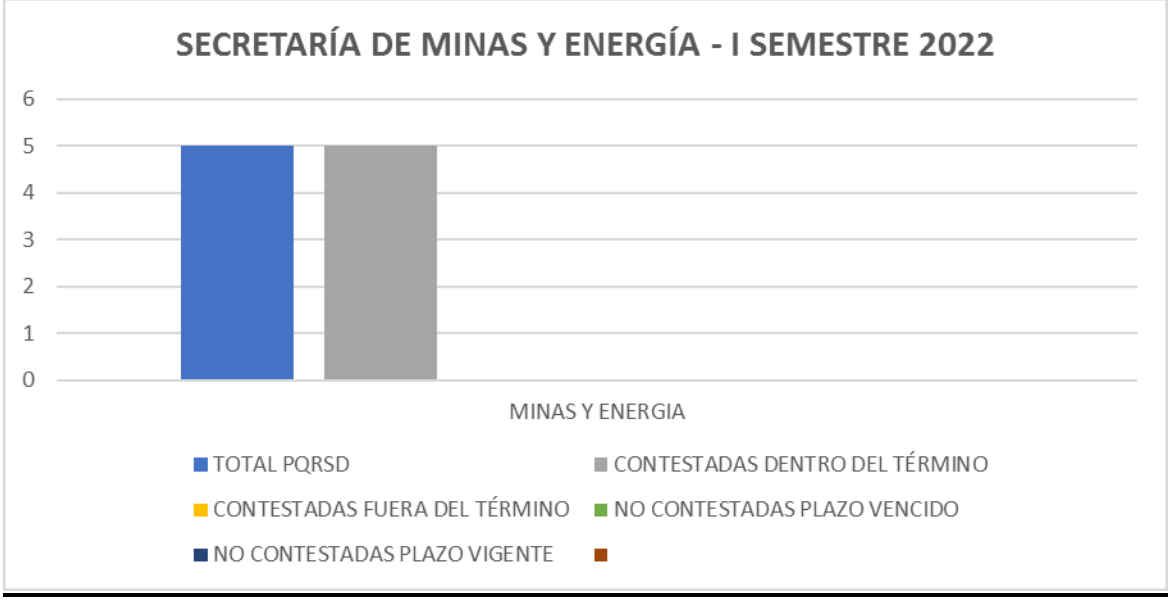
**Oficina de Control Interno**
**Gobernación de Bolívar**



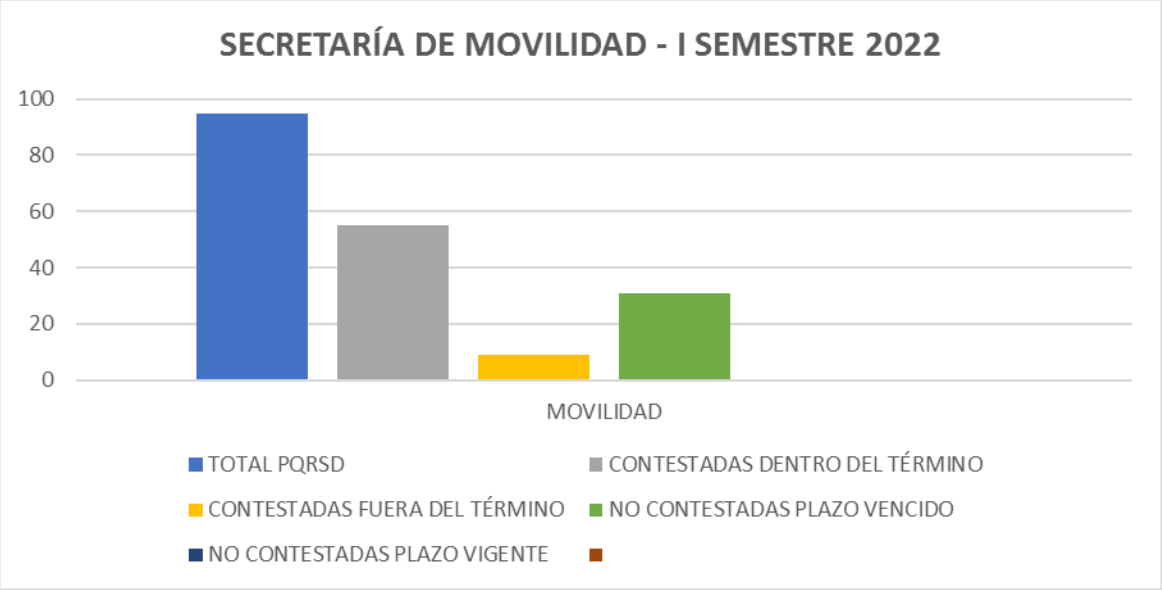
| DEPENDENCIAS | PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY | PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY | PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE | PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO | TOTAL PQRSD |
|---|---|---|---|---|---|
| **Secretaría de Hacienda** | 19 | 13 | 0 | 7 | **39** |
| **Secretaría de Hacienda - Dirección Contabilidad** | 1 | 0 | 0 | 0 | **1** |
| **Secretaría de Hacienda - Dirección de Ingresos** | 140 | 48 | 0 | 28 | **216** |
| **Secretaría de Hacienda - Dirección de Tesorería** | 4 | 3 | 0 | 9 | **16** |
| **Secretaría de Hacienda - Dirección del Fondo Territorial de Pensiones** | 101 | 35 | 0 | 50 | **186** |
| **Secretaría de Hacienda - Oficina de Cobro Coactivo** | 234 | 172 | 0 | 64 | **470** |



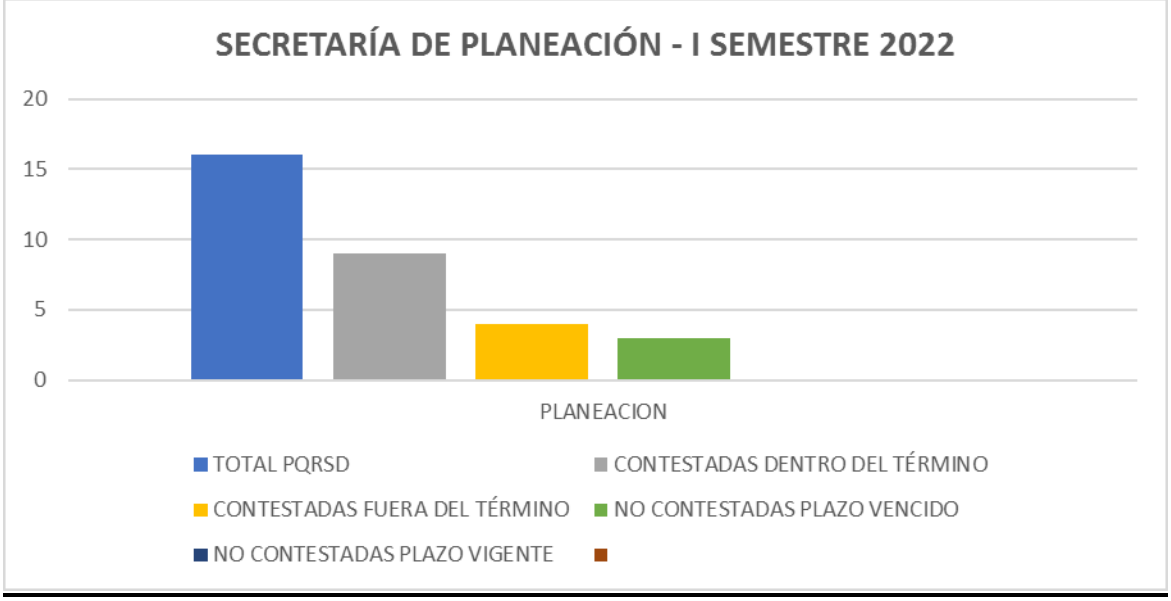

| SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 11 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 18 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 6 |
| ✓ **Total PQRSD** | **35** |



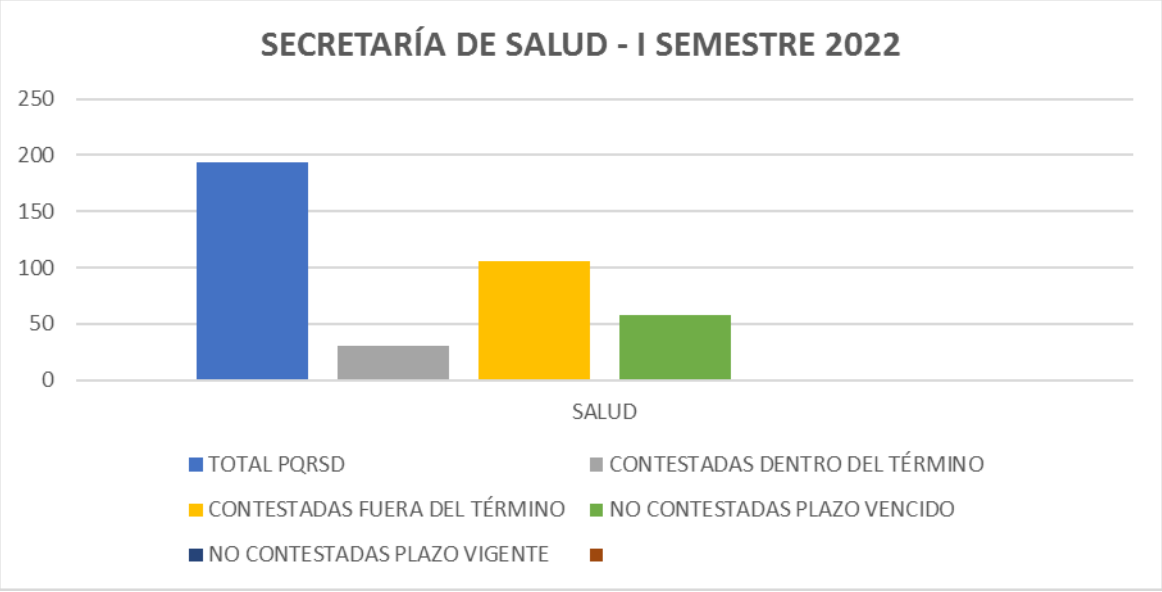

| SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 5 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 0 |
| ✓ **Total PQRSD** | **5** |




| SECRETARIA DE MOVILIDAD | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 55 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 9 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 31 |
| ✓ **Total PQRSD** | **88** |

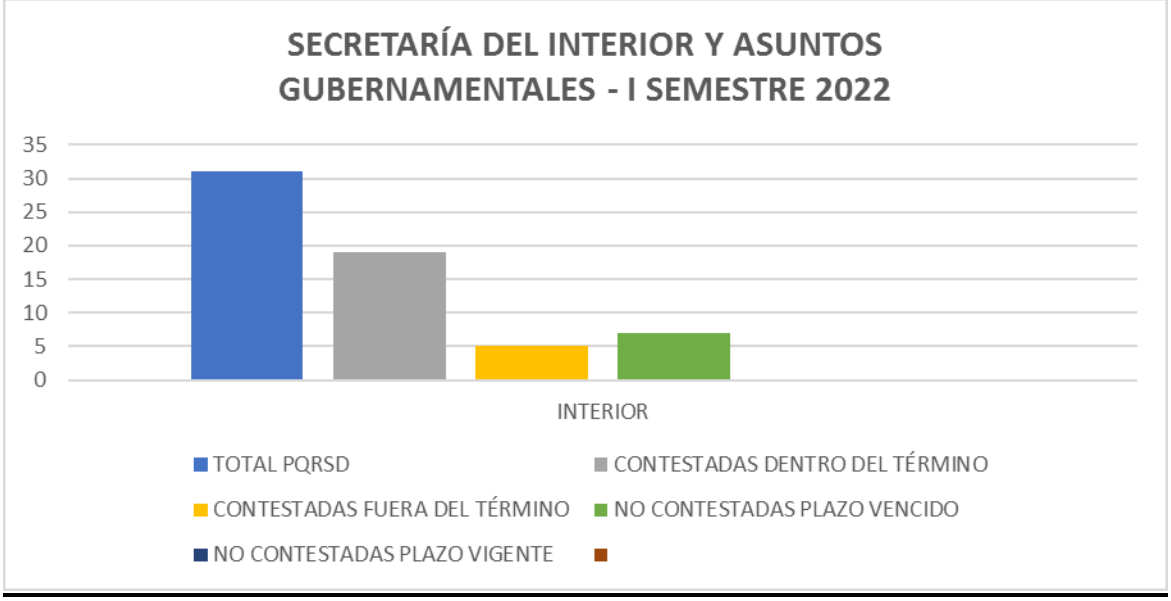



| SECRETARIA DE PLANEACION | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 9 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 4 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 3 |
| ✓ **Total PQRSD** | **16** |



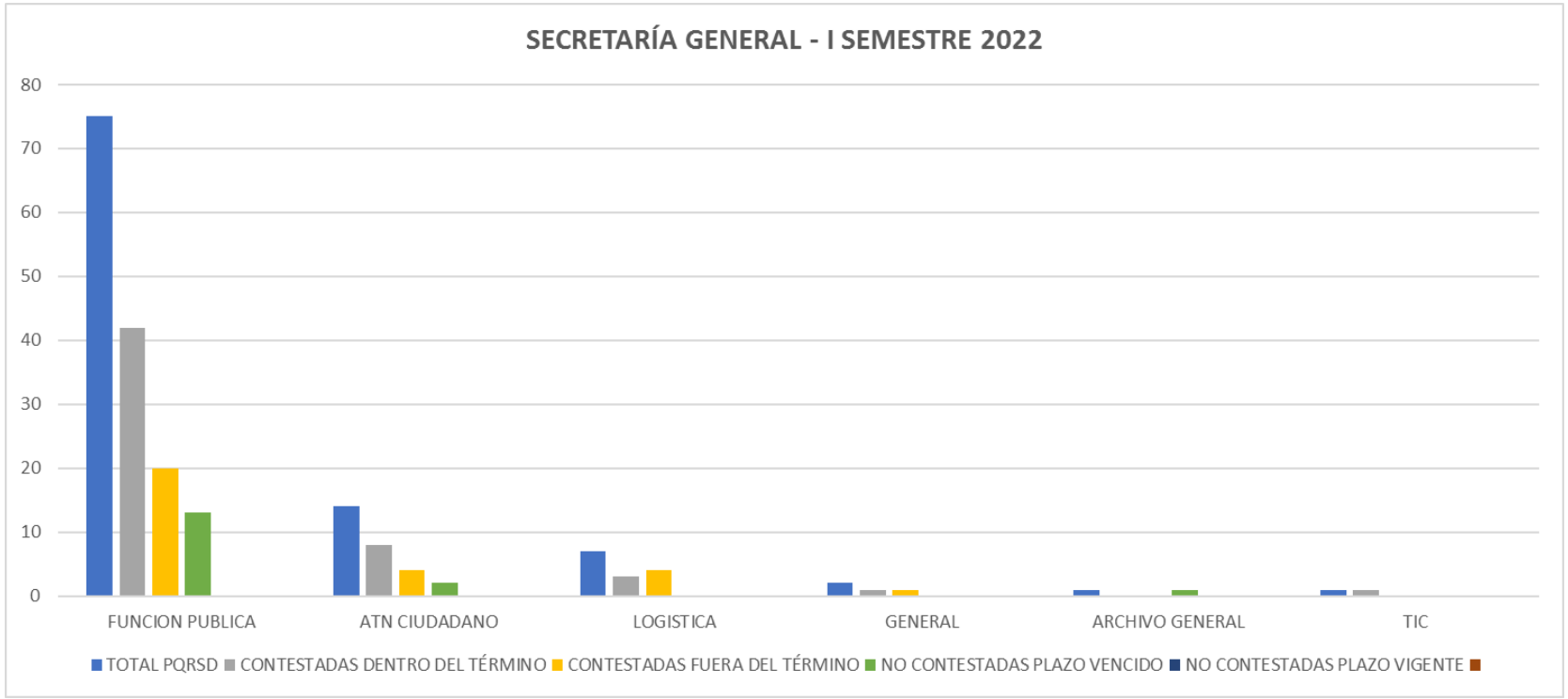

| SECRETARIA DE SALUD | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 30 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 106 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 58 |
| ✓ **Total PQRSD** | **194** |

| SECRETARIA DE VICTIMAS Y RECONCILIACION | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 1 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 1 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 0 |
| ✓ **Total PQRSD** | **2** |

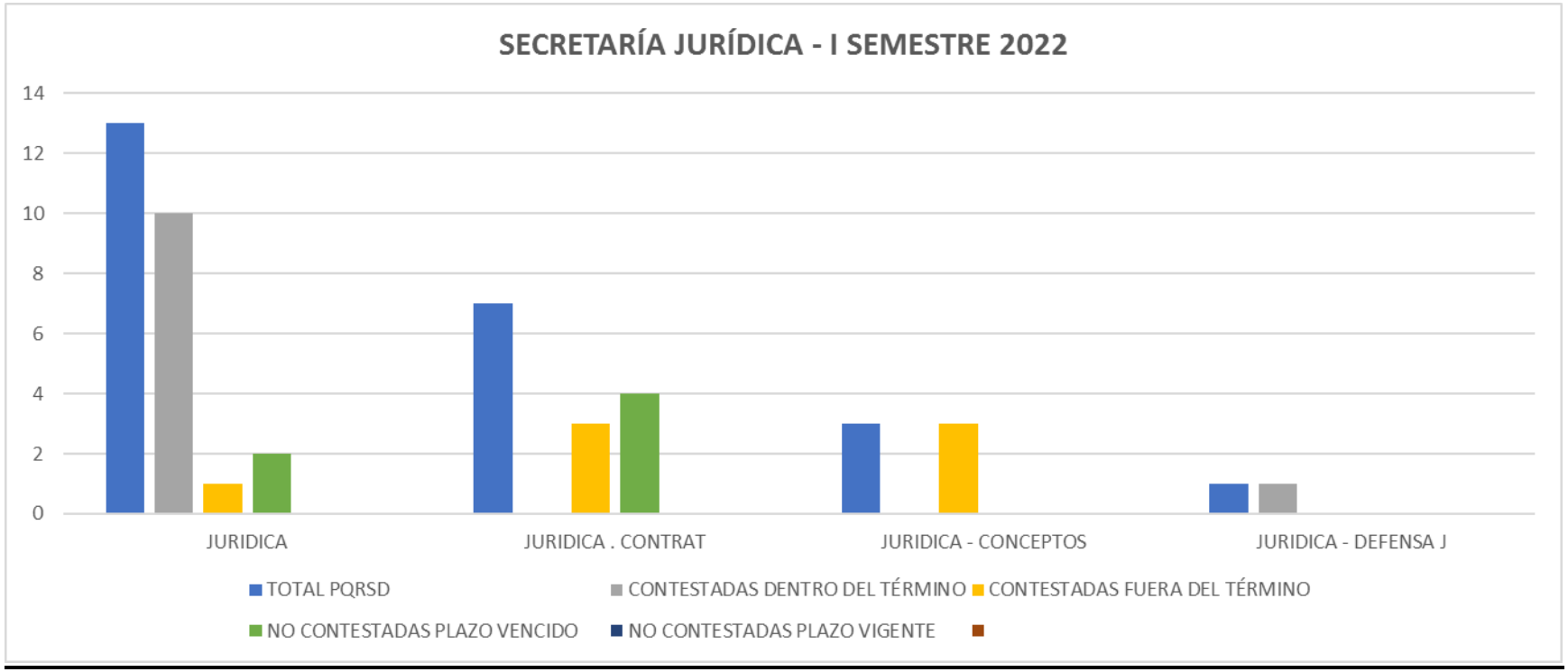



| SECRETARIA DEL INTERIOR Y ASUNTOS GUBERNAMENTALES | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 19 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 5 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 7 |
| ✓ **Total PQRSD** | **31** |

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

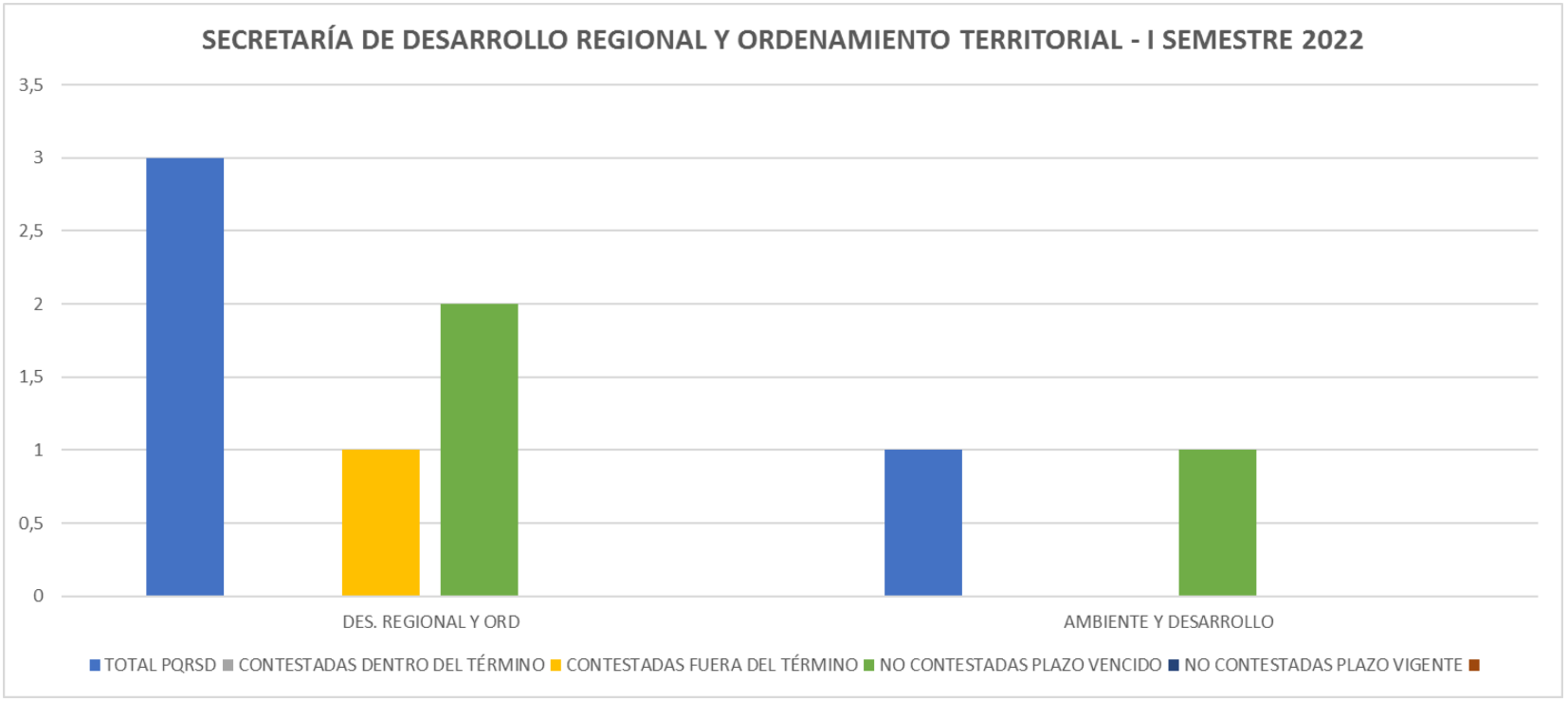


| DEPENDENCIAS | PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY | PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY | PQRSD CONTESTADAS PLAZO VENCIDO | PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE | TOTAL PQRSD |
|---|---|---|---|---|---|
| **SECRETARÍA GENERAL** | 1 | 1 | 0 | 0 | **2** |
| **DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADADO Y GESTION DOCUMENTAL** | 8 | 4 | 2 | 0 | **14** |
| **DIRECCION DE FUNCION PUBLICA** | 42 | 20 | 13 | 0 | **75** |
| **DIRECCION DE LOGISTICA** | 3 | 4 | 0 | 0 | **7** |
| **DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION - TIC** | 1 | 0 | 0 | 0 | **1** |
| **GESTIÓN DOCUMENTAL – ARCHIVO GENERAL** | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** |


SECRETARÍA JURÍDICA - I SEMESTRE 2022
14
12
10
8
6
4
2
0
JURIDICA
JURIDICA . CONTRAT
JURIDICA - CONCEPTOS
JURIDICA - DEFENSA J
TOTAL PQRSD
CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO
CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO
NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO
NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE

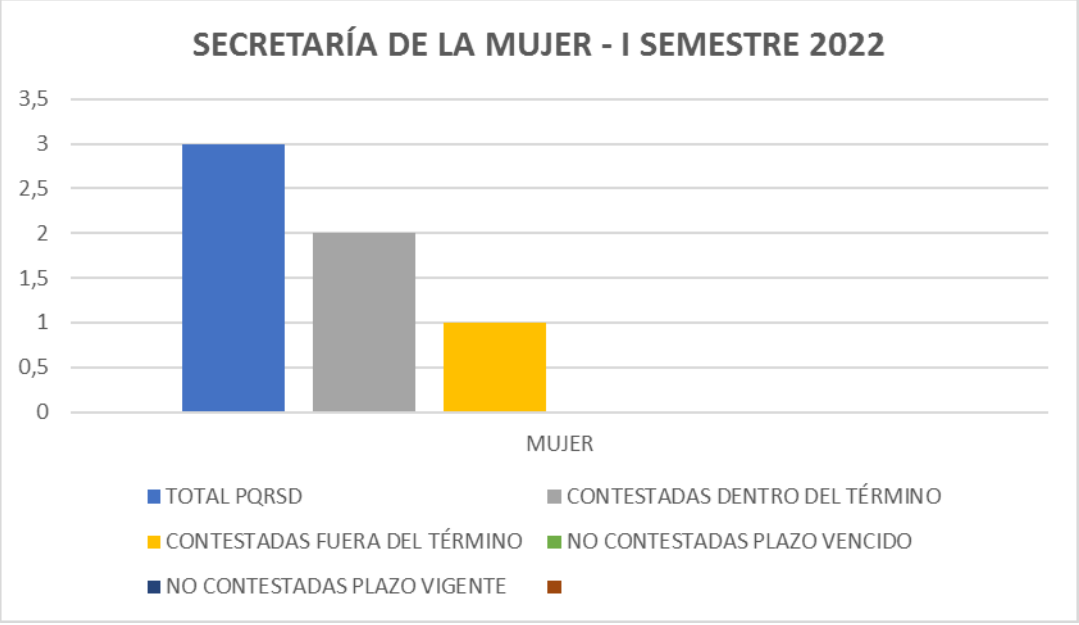
| DEPENDENCIAS | PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY | PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY | PQRSD CONTESTADAS PLAZO VENCIDO | PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE | TOTAL PQRSD |
|---|---|---|---|---|---|
| **SECRETARÍA JURÍDICA** | 10 | 1 | 2 | 0 | **13** |
| **SECRETARÍA JURÍDICA – DIRECCIÓN DE DEFENSA JUDICIAL** | 1 | 0 | 0 | 0 | **1** |
| **SECRETARÍA JURÍDICA – CONTRATACIÓN** | 0 | 3 | 4 | 0 | **7** |
| **SECRETARÍA JURÍDICA – CONCEPTOS** | 0 | 3 | 0 | 0 | **3** |

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

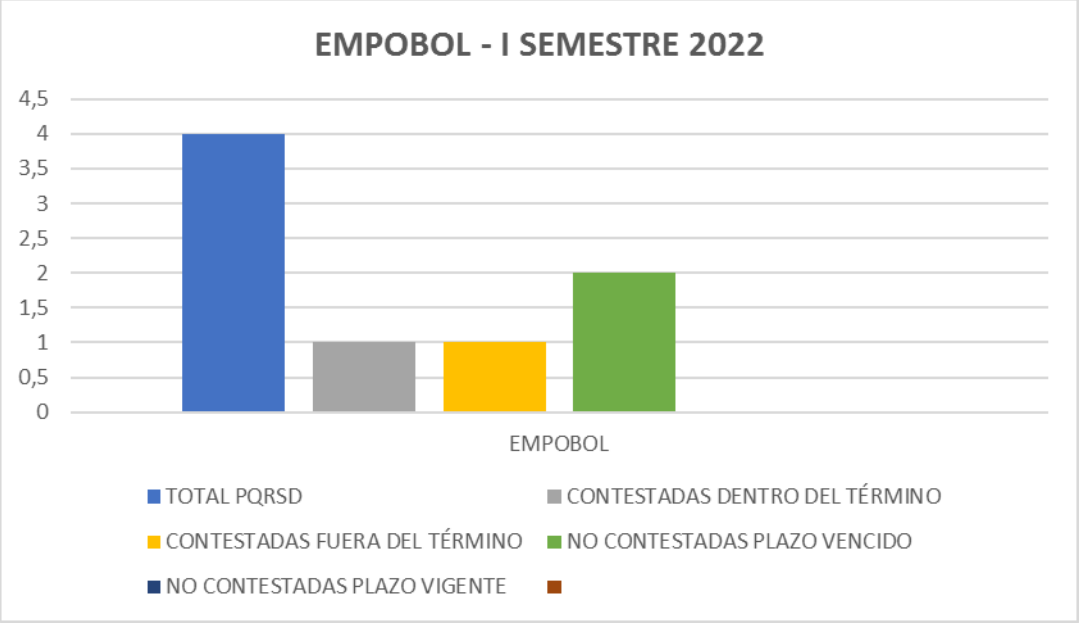


| SECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 0 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 1 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 2 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 0 |
| ✓ **Total PQRSD** | **3** |

| DIRECCIÓN DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 0 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 1 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 0 |
| ✓ **Total PQRSD** | **1** |

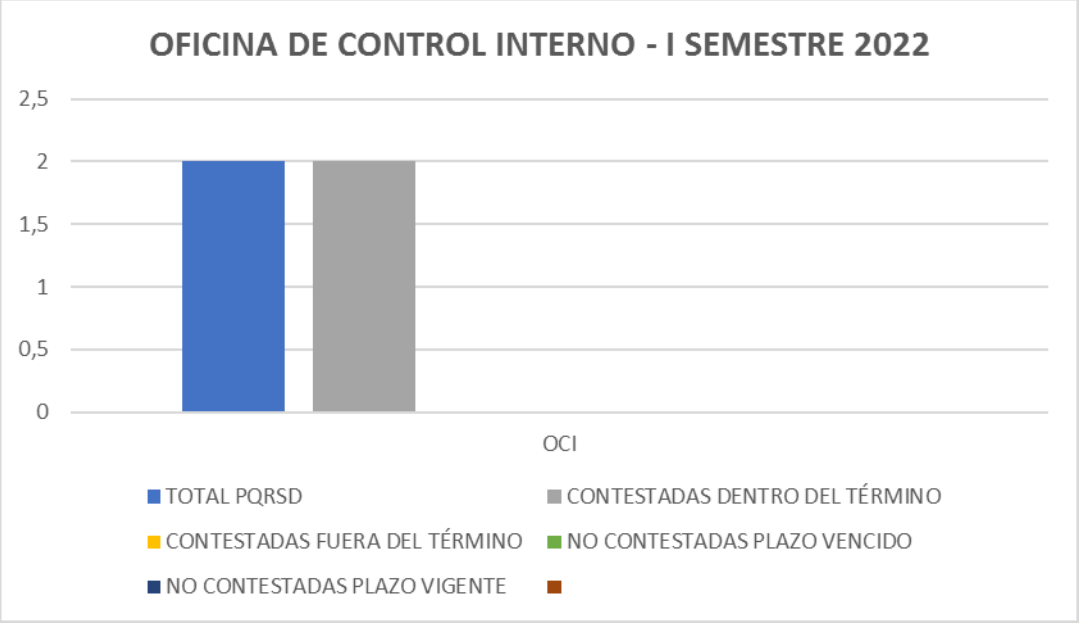



| SECRETARÍA DE LA MUJER | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 2 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 1 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 0 |
| ✓ **Total PQRSD** | **3** |



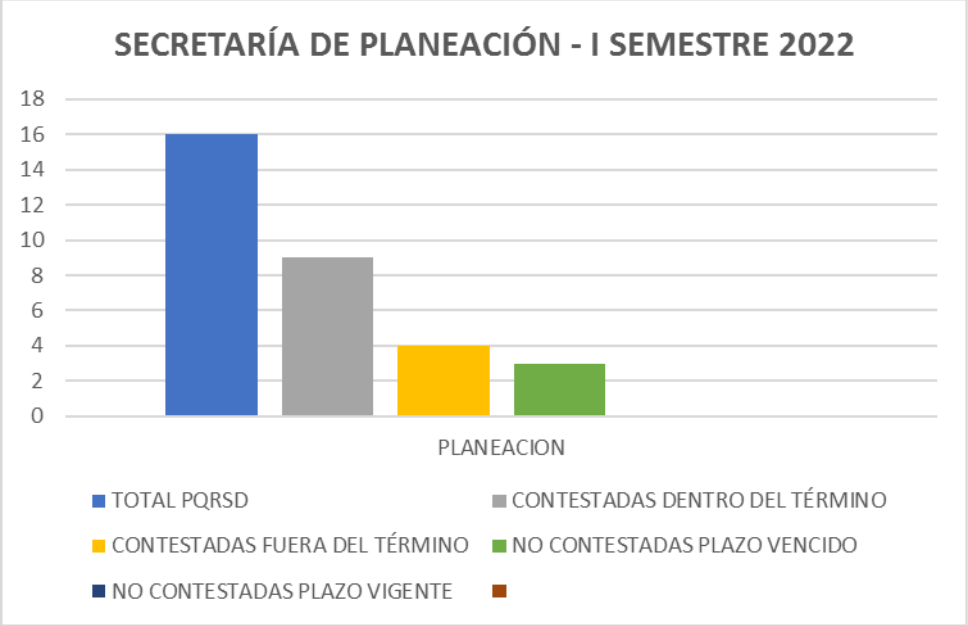

| EMPOBOL | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 1 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 1 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 2 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 0 |
| ✓ **Total PQRSD** | **4** |

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

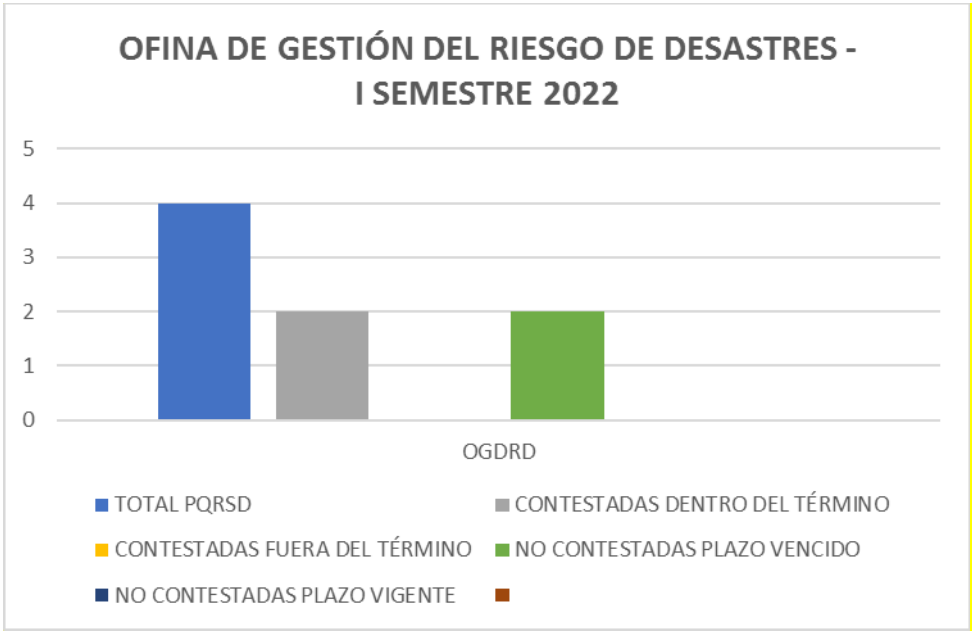



| OFICINA DE CONTROL INTERNO | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 2 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 0 |
| ✓ **Total PQRSD** | **2** |

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar




| SECRETARÍA DE PLANEACIÓN | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 9 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 4 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 3 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 0 |
| ✓ **Total PQRSD** | **16** |



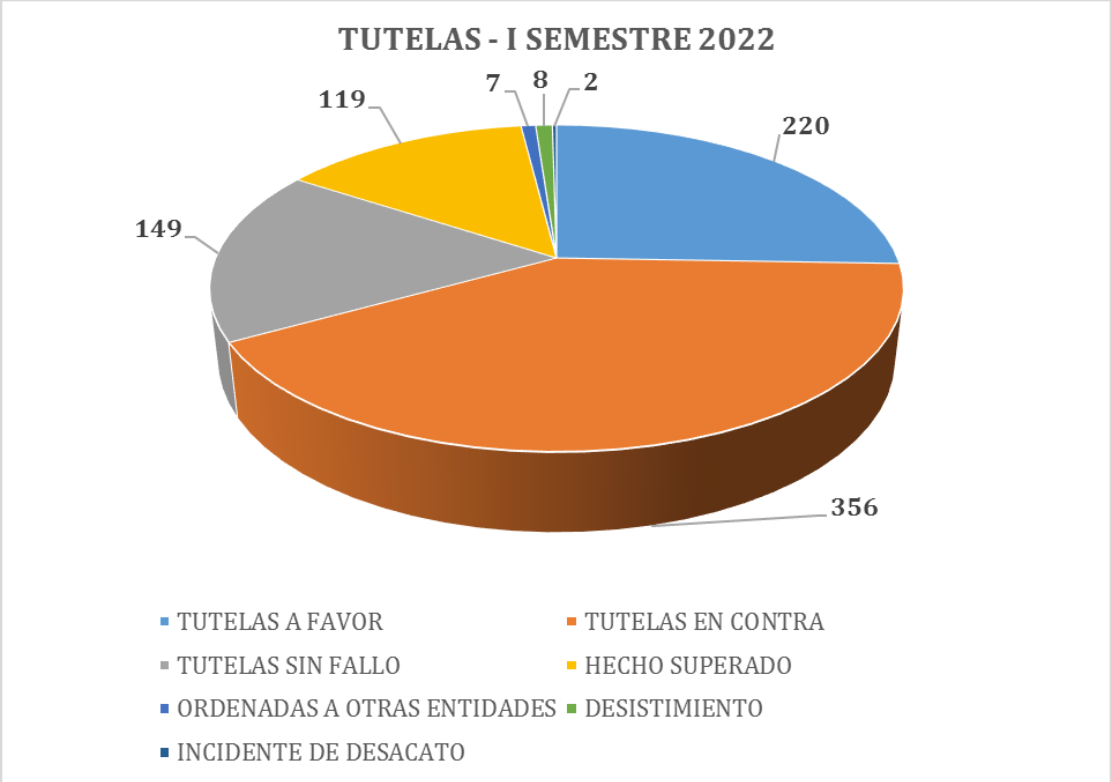

| OGDRD | TOTAL |
|---|---|
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 2 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Término | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 2 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 0 |
| ✓ **Total PQRSD** | **4** |

De un total de 1307 PQRS recibidas en la entidad durante el segundo semestre de la presente vigencia, el 70,70% fueron contestadas y el 29,30% se evidencian sin respuestas para la vigencia en el aplicativo SIGOB.

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

## RELACIÓN DE TUTELAS I SEMESTRE 2021

De conformidad con la información suministrada por la Secretaría Jurídica, se presenta a continuación, el reporte de tutelas recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022, distribuidos por estados de la tutela y por la dependencia encargada de su atención.




| ESTADO DE TUTELAS | TOTAL |
|---|---|
| TUTELAS A FAVOR | 220 |
| TUTELAS EN CONTRA | 356 |
| TUTELAS SIN FALLO | 149 |
| HECHO SUPERADO | 119 |
| ORDENADAS A OTRAS ENTIDADES | 7 |
| DESISTIMIENTO | 8 |
| INCIDENTE DE DESACATO | 2 |
| **TOTAL** | **861** |

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 2022 | |
|---|---|
| **DEPENDENCIA** | **NUMERO DE TUTELAS** |
| Agricultura | 3 |
| Hacienda | 43 |
| Jurídica | 2 |
| Educación | 120 |
| Educación con otras entidades | 5 |
| Empobol | 1 |
| Fondo territorial de pensiones | 75 |
| Tránsito y transporte de Bolívar | 20 |
| Fondo territorial de pensiones y función pública | 1 |
| Fondo territorial de pensiones y hacienda | 2 |
| Fondo de empleados de la gobernación de bolívar | 1 |
| Función Pública y la CNSC | 6 |
| Función Pública | 34 |
| Función Pública y Salud | 1 |
| Gestión del Riesgo | 4 |
| Gestión del Riesgo e Interior | 1 |
| Icultur | 1 |
| Iderbol | 2 |
| Infraestructura | 9 |
| Infraestructura y logística | 1 |
| Interior | 14 |
| Movilidad | 23 |

| | |
|---|---|
| Pasaporte | 1 |
| Planeación | 3 |
| Salud | 77 |
| Salud y otras dependencias | 1 |
| Salud y otras entidades | 5 |
| Sin determinar | 1 |
| Otras Dependencias | 16 |
| **TOTAL** | **473** |

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De conformidad con 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, la Ley 1437 de 2011, en lo relacionado con las 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:

- 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, 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.

- Revisando la plataforma de SIGOB, se observó que, aunque está incluido en el formato de petición, una columna especifica que permita identificar y seleccionar si las peticiones corresponden a las siguientes descripciones, no se relacionan los términos establecidos por la ley para darle respuesta:

  - 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.

- Se recomienda seguir solicitando 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 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.

- 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 cumpla con las cuatro características de respuesta (Pertinencia, Lenguaje Claro, Respuesta Oportuna y Completitud en el contenido).

- Se recomienda realizar seguimiento personalizado por parte de los funcionarios de la Dirección de Atención al ciudadano y Gestión Documental a los encargados del trámite de las PQRSD en las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.