



GOBERNACION DE BOLIVAR

**INFORME DE VERIFICACION A LA ATENCION A LAS QUEJAS y RECLAMOS y A
LA ADECUADA ATENCION A LOS DERECHOS DE PETICION EN LA
ADMINISTRACION DEPARTAMENTAL DE BOLIVAR.**

**RESPONSABLE:
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

SEGUNDO SEMESTRE 2015

CARTAGENA DE INDIAS D.T. y C., DICIEMBRE DE 2015



INFORME DE VERIFICACION A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS y A LA ADECUADA ATENCION A LOS DERECHOS DE PETICION EN LA GOBERNACION DE BOLIVAR.

El artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, establece que: La Oficina de Control Interno deberá ***vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular***; igualmente la circular externa N° 001 de octubre 20 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, hace referencia al ***Seguimiento a la Atención adecuada a los Derechos de Petición***.

INFORME DE GESTION

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR'S), recibidas en la Gobernación de Bolívar, durante el segundo semestre del año 2015, de las partes interesadas como son las entidades del Gobierno Nacional, Departamental, Territorial, Entidades Privadas y Comunidad en general.

MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia, **Artículo 23**. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

DECRETO 001 DE 1984 "CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO" Artículo 32

Toda persona podrá ejercer el Derecho de Petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.

ACUERDO N°060 (30 de octubre de 2001) del Archivo General de la Nación. Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.



LEY 962 DE JULIO 8 DE 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Artículo 6°, 7°, 9°, 15 y 25.

LEY 1474 DEL 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. Art. 76

CIRCULAR EXTERNA N°001 de octubre 20 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

METODOLOGIA

La Oficina de Control Interno deberá vigilar la atención a la prestación de los servicios a los ciudadanos, acorde con las normas legales vigentes. Para esto el informe semestral de evaluación a las Peticiones, Quejas y Reclamos, con corte a 2 de diciembre de 2015, se presenta mediante el diligenciamiento y reporte de la matriz de seguimiento, las cuales presenta valoraciones cuantitativas y cualitativas.

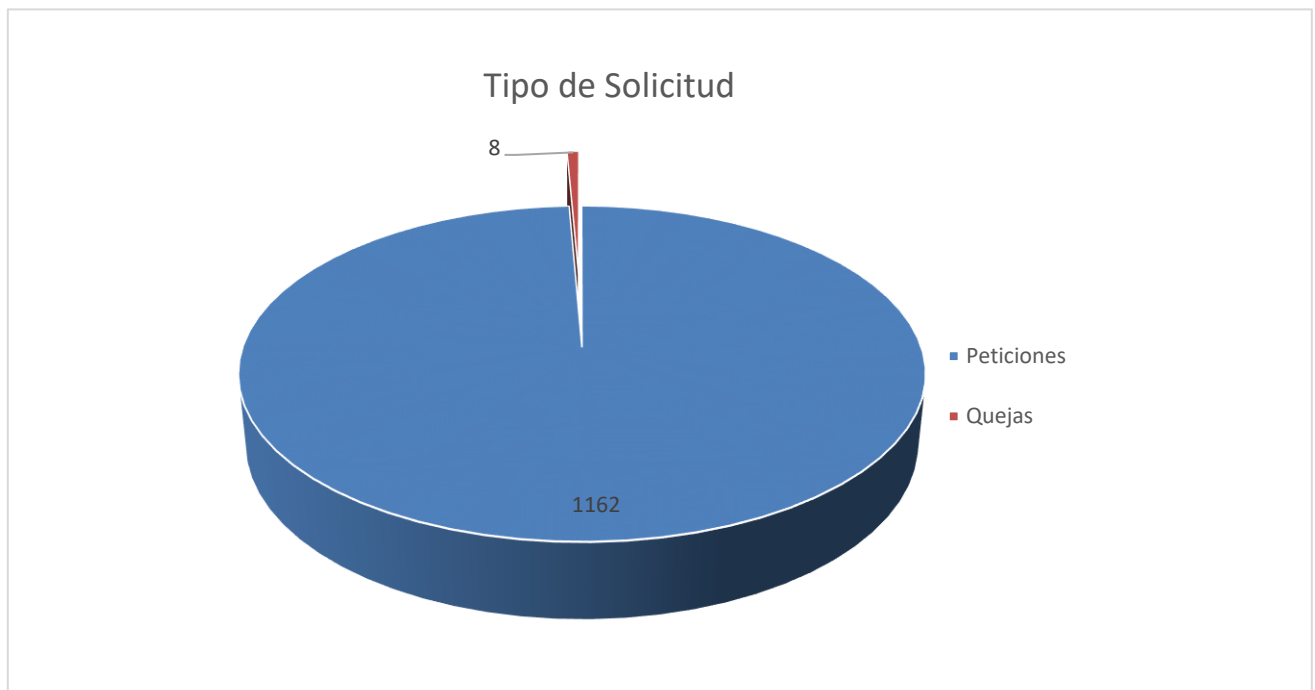
También permite verificar, las actividades desarrolladas en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción y de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012, cuyos contenidos están expresados en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, con lo cual se debe verificar e informar al grupo de Control Interno, de qué manera la Dirección de Gestión Institucional viene cumpliendo con las metas del Plan Institucional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano para el periodo del 01 de septiembre al 2 de diciembre de 2015.

RESULTADO DE LAS PQR'S

Durante el periodo septiembre a diciembre de 2015, se recibieron en la Gobernación de Bolívar un total de 1162 PQR'S, registrados a través del SIGOB, los cuales fueron direccionados desde la mesa de entrada de documentación de la oficina de Atención al Ciudadano, no se registró ningún derecho de petición a través del correo electrónico, medio donde también pueden acudir las partes interesadas para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias personalmente. También pueden hacerlo a través de la página web y por vía telefónica.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de mil ciento sesenta y dos (1170) PQR'S recibidas, 1162 se concentran en Peticiones, correspondiendo al 99,31%, y 8 Quejas correspondiéndole el 0,69 %. Es de anotar que no se registró ningún reclamo ante la Dirección Administrativa de Gestión Institucional - Unidad de Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre del año 2015 en la Gobernación de Bolívar, de acuerdo al informe presentado por la Asesora de la Unidad de Atención al Ciudadano.



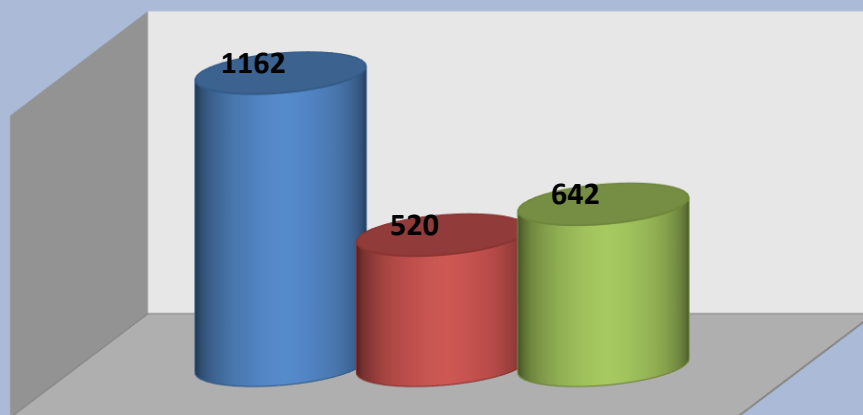
ESTADO DE LAS PQR'S

De las 8 QUEJAS radicadas, que se recepcionaron en la Gobernación de Bolívar, todas fueron enviadas a diferentes dependencias según su competencia.

De los 1162 Derechos de Petición registrados a fecha de corte 2 de diciembre de 2015, fueron tramitados y contestados 520 (44,75%) y en trámite, por resolver y sin responder: 642 Peticiones (55,25%).

DERECHOS DE PETICION 2 DE DICIEMBRE 2015

■ TOTAL DERECHOS DE PETICION ■ CONTESTADAS ■ NO CONTESTADAS

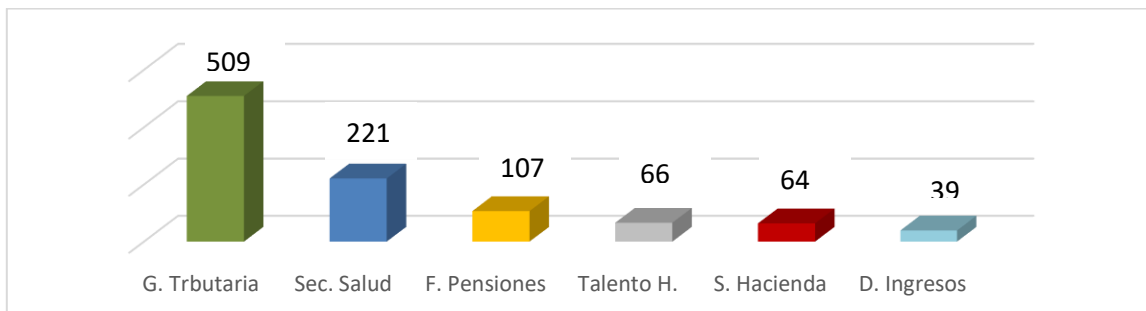


PQR'S POR MEDIO DE RECEPCION

La siguiente clasificación hace referencia al medio más utilizado para presentar las PQR'S y muestra la preferencia de los usuarios por la Oficina de Atención al Ciudadano, las cuales en nuestro caso se reciben a través de la mencionada oficina que forma parte de la Dirección Administrativa de Gestión Institucional.

DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQR'S RECIBIDAS

Las dependencias que más recibieron PQR'S fueron en su orden Grupo de Gestión Tributaria con 509, Secretaría de Salud con 221, Fondo Territorial de Pensiones con 107, Dirección Administrativa de Talento Humano 66, Secretaria de Hacienda 64 y Dirección de Ingresos 39.

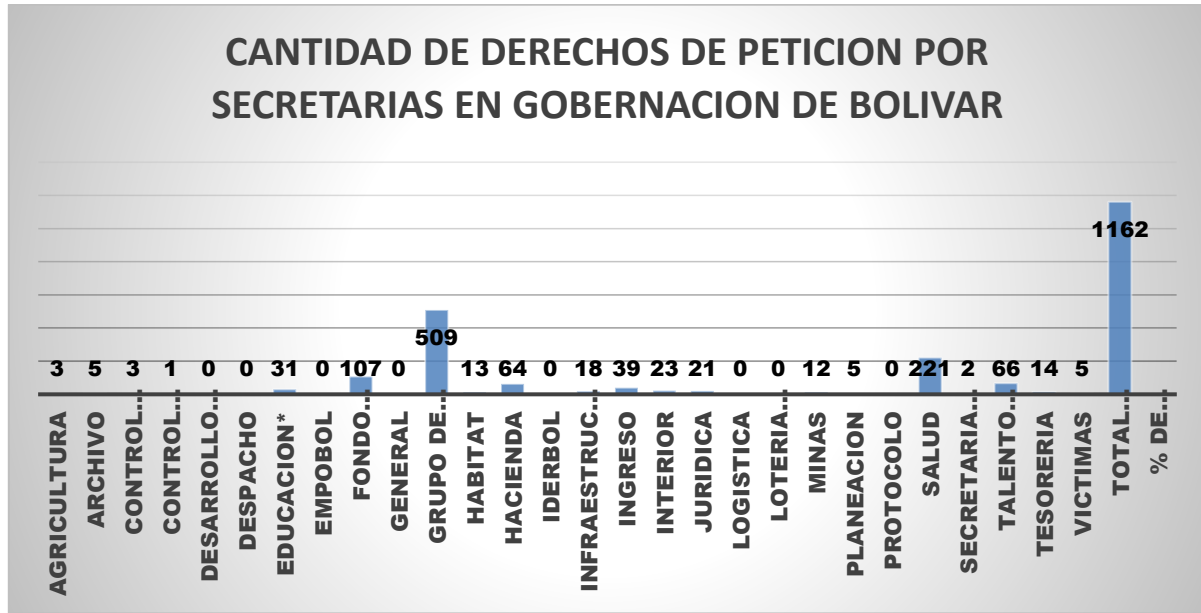


A continuación se indica la totalidad de los Derechos de Petición entre septiembre y diciembre de 2015, debidamente discriminados.

TABLA GENERAL DE DERECHOS DE PETICION A 2 DE DICIEMBRE DEL 2015

SECRETARIA	TOTAL DERECHOS DE PETICION	CONTESTADAS	DENTRO DE LOS TERMINOS	FUERA DE LOS TERMINO	NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS - PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS - PLAZO VIGENTE
AGRICULTURA	3	3	3	0	0	0	0
ARCHIVO	5	5	5	0	0	0	0
CONTROL DISCIPLINARIO	3	3	3	0	0	0	0
CONTROL INTERNO	1	1	1	0	0	0	0
DESARROLLO SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO	0	0	0	0	0	0	0
EDUCACION*	31	3	2	1	28	28	0
EMPOBOL	0	0	0	0	0	0	0
FONDO PENSIONES*	107	86	62	24	21	5	16
GENERAL	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE GESTION TRIBUTARIA	509	127	80	47	382	308	74
HABITAT	13	6	5	1	7	5	2
HACIENDA	64	59	36	23	5	0	5
IDERBOL	0	0	0	0	0	0	0
INFRAESTRUCTURA	18	17	14	3	1	0	1
INGRESO	39	9	7	2	30	25	5
INTERIOR	23	19	15	4	4	3	1
JURIDICA	21	12	9	3	9	5	4
LOGISTICA	0	0	0	0	0	0	0
LOTERIA MILLONARIA	0	0	0	0	0	0	0
MINAS	12	0	0	0	12	12	0
PLANEACION	5	4	4	0	1	0	1
PROTOCOLO	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	221	114	92	22	107	79	28
SECRETARIA DE TRANSITO	2	2	2	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	66	40	37	3	26	22	4
TESORERIA	14	9	7	2	5	3	2
VICTIMAS	5	1	1	0	4	2	2
TOTAL GOBERNACION DE BOLIVAR	1162	520	385	135	642	497	145
% DE EFECTIVIDAD		44,75			55,25		

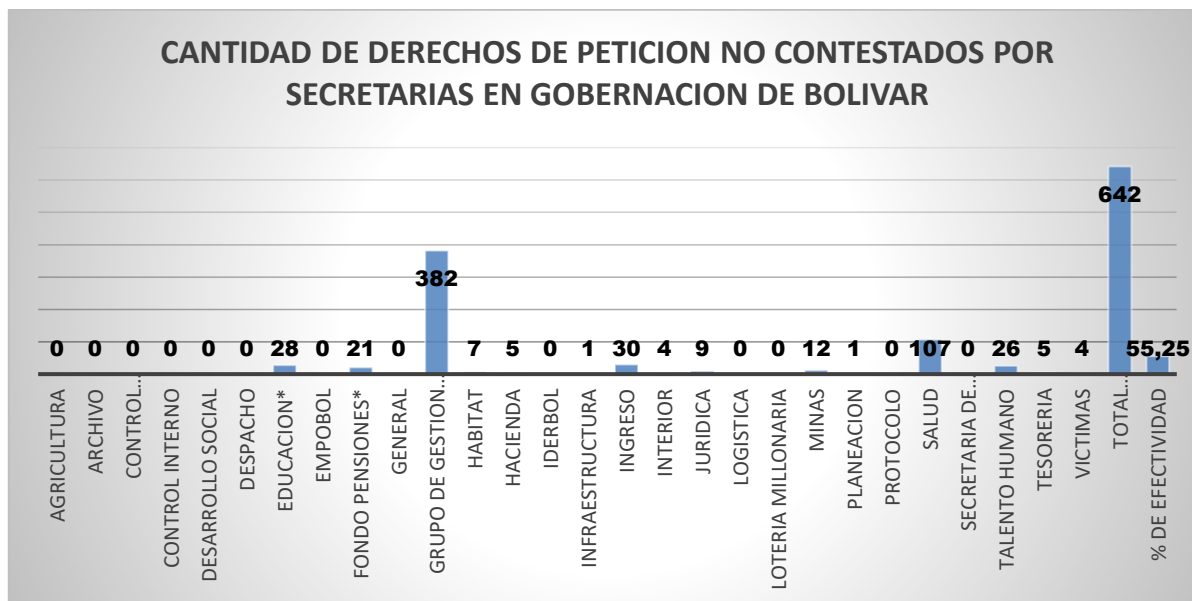
Gráfica: Derechos de Petición TOTAL en cifras.



Gráfica: Derechos de Petición CONTESTADOS en cifras



Gráfica: Derechos de Petición NO CONTESTADOS en cifras



OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQR'S

Durante el periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 2 de diciembre de 2015, se dio respuesta a 520 Derechos de Petición, 385 dentro de los términos, 135 fuera de los términos. No se respondieron 642 Peticiones, de estas 497 no fueron contestadas con el plazo vencido y 145 no contestadas con el plazo vigente.

SECRETARÍAS QUE RESPONDIERON AL REQUERIMIENTO

Del total de Derechos de Petición reportados, se observa que las Dependencias que mayor cantidad de requerimientos respondieron durante el periodo comprendido entre 01 de septiembre y el 2 de diciembre de 2015, fueron el Grupo de Gestión Tributaria con 127, seguidos de la Secretaría de Salud con 114, Fondo Territorial de Pensiones con 86, Secretaria de Hacienda con 59 y Talento Humano con 40.

Así mismo se observa que las dependencias con mayor número de Derechos de Petición NO CONTESTADOS son Grupo de Gestión Tributaria con 382, la Secretaria de Salud con 107, Ingresos con 30, la Secretaria de Educación con 28 y Talento Humano con 26 requerimientos pendientes.

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA

Una vez recibida la información por parte de la Asesora de la Unidad de Atención al Ciudadano, se solicitará a las Secretarías y demás Dependencias de la Administración Departamental, se tomen las medidas pertinentes para dar respuesta veraz y oportuna a los Derechos de Petición que a cada una les compete y deberán aportar copia de la respuesta suministrada al peticionario. Para lo cual se les otorgará un término perentorio de dos (2) días y deberá explicar las razones de hecho y de derecho por la demora en brindar la correspondiente respuesta.

OBSERVACIÓN: La Dirección Administrativa de Gestión Institucional, contrario al informe presentado en el primer semestre del año 2015 al Asesor Grupo Administración del Riesgo, evidenció la información relacionada con el cumplimiento de los términos, toda vez que describe en los cuadros presentados las peticiones que se encuentran dentro del término, los términos vencidos al momento de dar respuesta al peticionario y así mismo las que se encuentran no contestadas.

CONCLUSIONES:

- ✓ Responder las peticiones de acuerdo a las normas legales vigentes, garantizando medios de comunicación que permitan mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la Entidad.
- ✓ Reforzar aquellas dependencias que reciben el mayor número de peticiones de parte de los ciudadanos, con el objeto de dar respuesta oportuna a las inquietudes de los peticionarios.
- ✓ Organizar la información por temas, a fin de dar respuesta de manera a la ciudadanía de manera oportuna y evitar que se dupliquen las peticiones en distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.
- ✓ Realizar el cierre inmediato de las quejas en el mismo momento que se envía la respuesta al usuario, sin necesidad de esperar el seguimiento y control para hacerlo.
- ✓ Realizar mesas de trabajo con los funcionarios de enlace de las dependencias de la Gobernación de Bolívar, a cerca de las Quejas, Peticiones y Reclamos, que se vienen presentando, a fin de implementar acciones preventivas que garanticen las respuestas oportunas a los peticionarios y evitar acciones legales por parte de los mismos en contra de la Gobernación.



- ✓ Revisar las estrategias implementadas en la Gobernación de Bolívar, para que las Peticiones, Quejas y Reclamos se respondan dentro de los plazos y así evitar el vencimiento de los términos de ley.
- ✓ Recordar a los funcionarios encargados de dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, que el incumplimiento de los términos de ley y la violación de los derechos del peticionario, constituyen falta gravísima y trae como consecuencia sanciones de carácter disciplinario.
- ✓ El incumplimiento del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el cual hace referencia al Derecho de Petición, da lugar a la Acción de Tutela para exigir el cumplimiento de los términos y así mismo podría iniciar actuaciones investigativas por parte de los entes de control.

Atentamente,

Manuel Antonio Azuero Angulo.
Asesor
Grupo Administración del Riesgo.