



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 2023



OFICINA DE CONTROL INTERNO

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

AGOSTO DE 2023



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 2023

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 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 2023 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.



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

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”



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

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>



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

Estados Unidos

Con Internet Explorer

RADICACIÓN DEL CIUDADANO

FORMULARIO DE SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO / PAPÉ RI PONÉ KEJA I RI REKLAMA

¿Qué tipo de solicitud desea interponer? / ¿Kúé jue toke bo la piri pa se no?

*Tipo de Solicitud / toke (jue tipo ri solisitó) *Miedo Respuesta / Resp ri kien ta solisitó

Datos del Ciudadano / Citizen Information

*Nombre / Nombre (Para presentar queja/denuncia anónima. Indicar en este campo la palabra "Anónimo"). *Apellidos / Apellidos (Para presentar queja/denuncia anónima. Indicar en este campo la palabra "Anónimo").

*Tipo de su documento / Tipo ri identificación *Tipo de dirección / Paandí bo ta bibindo

Dirección / Do ta bibindo: País Departamento Municipio/Orienté

Dirección completa (Barrio, Carrera, Calle)

Teléfono / Dujáto: Teléfono Email / kario

Descripción de su solicitud / Reenti toke bo la piri

Asunto (Resumen)

Resumen / Un resumen...ri bo ta part

Archivo Anexo / Papa (PDF)

Código del Documento Anexo

Seguridad

Captcha 

Digite el texto que aparece en la imagen

Al hacer clic en el botón enviar, usted acepta la revisión de la PORG a la entidad Gobernación de Bolívar. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PORGO podrá verificar el estado de la respuesta. En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá ingresar el interactivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link: <http://www.procuraduria.gov.co/portalsolicitud> Información identificación reservada page

Fuente: Captura pantalla página web Gobernación de Bolívar



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

Tabla No. 1 Términos Para Respuesta

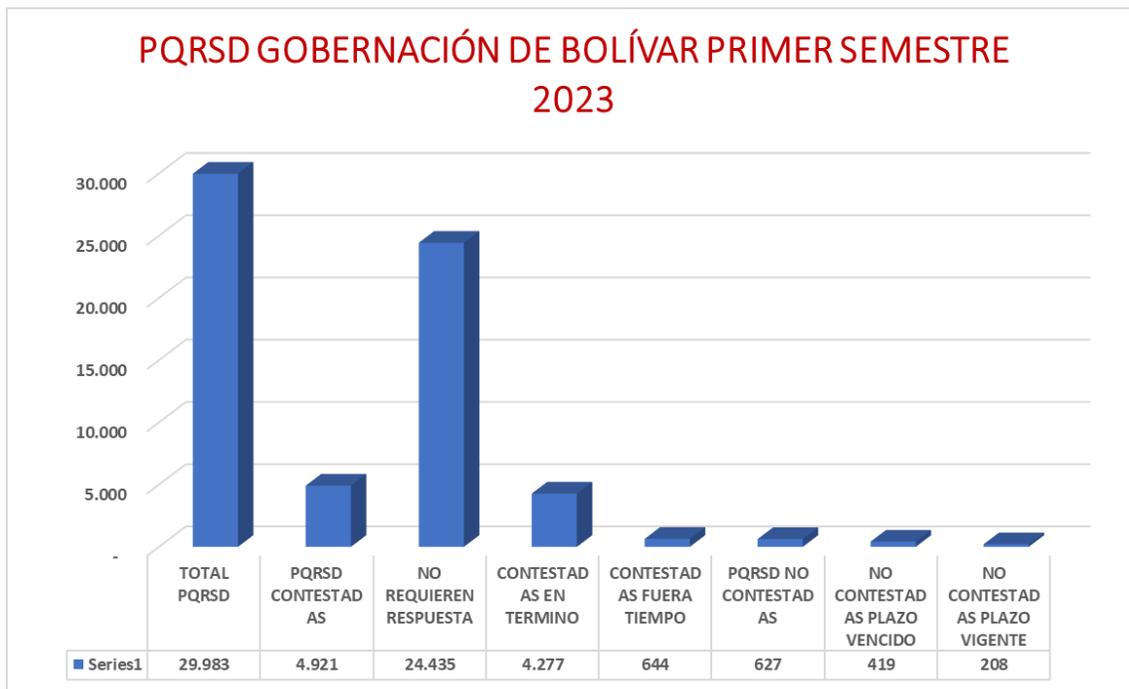
Modalidad	Términos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011)
Derecho de Petición Interés Particular y General	15 días
Petición de Documentos	10 días
Petición de Información	10 días
Consulta	30 días

Fuente: Ley 1437 de 2011



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

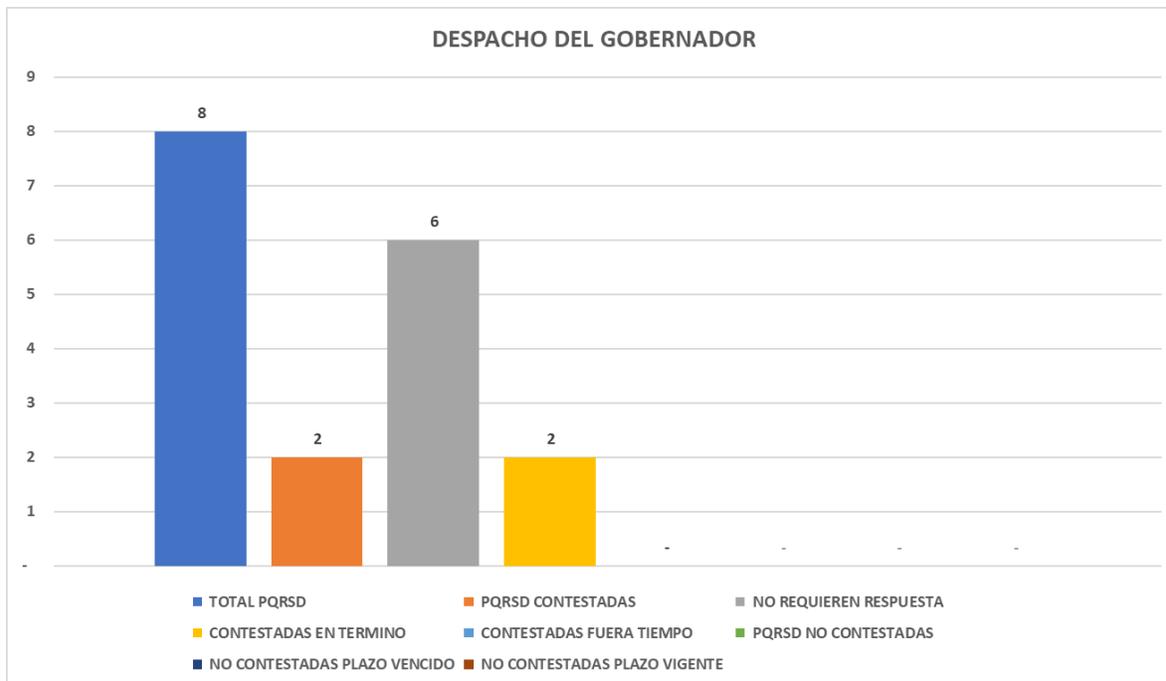
**Reporte de las PQRSD SIGOB - I Semestre Vigencia 2023
Del 01 enero de 2023 al 30 de junio del 2023**



DEPENDENCIAS	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	4.277
CON RESPUESTAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	644
TOTAL, PQRS CONTESTADAS	4.921
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	208
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	419
TOTAL, PQRS NO CONTESTADAS	627
NO REQUIEREN RESPUESTAS	24.435
TOTAL, PQRS	29.983



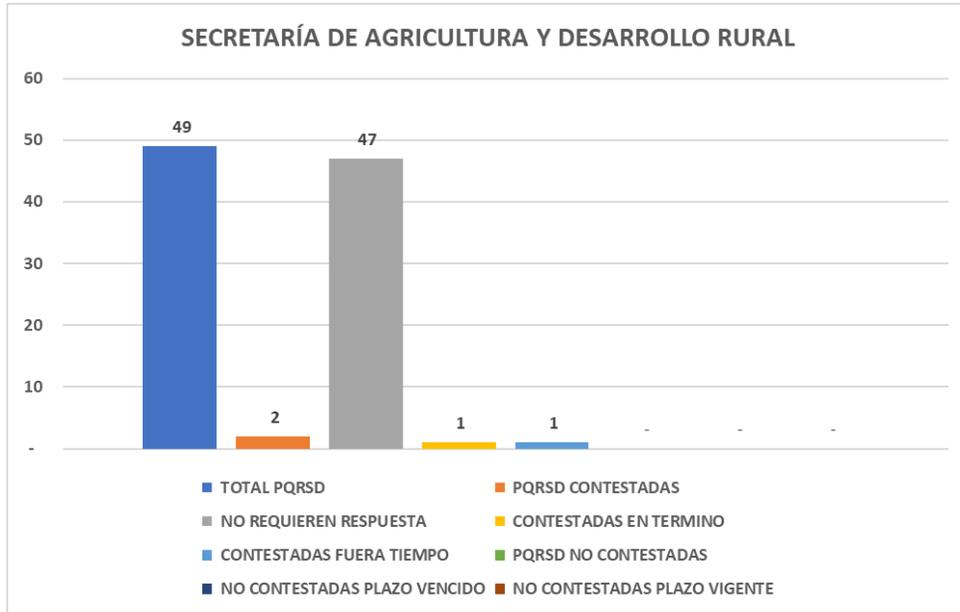
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



DESPACHO DEL GOBERNADOR	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Término	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ No requieren respuesta	6
✓ Total, PQRSD	8



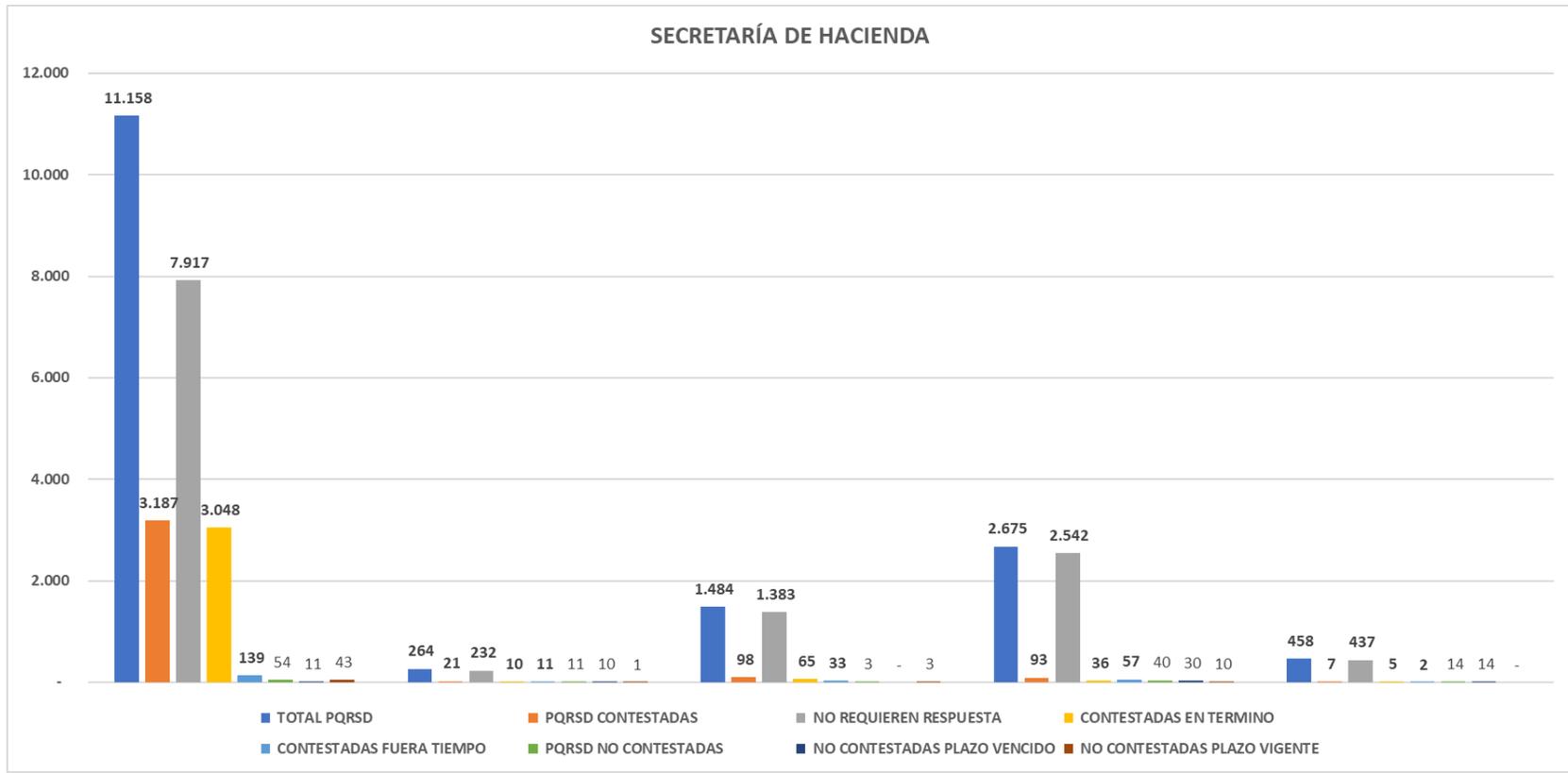
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Término	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ No requieren respuesta	47
✓ Total, PQRSD	49



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



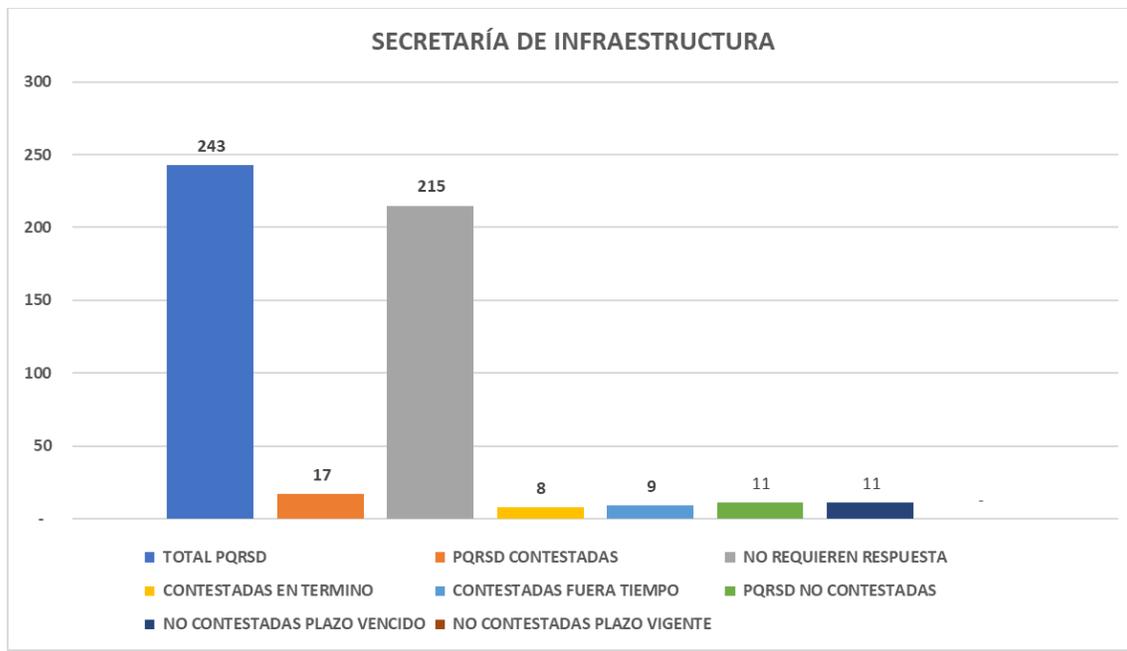


Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

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	PQRSD NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL, PQRSD
Secretaría de Hacienda	10	11	1	10	232	264
Secretaría de Hacienda - Dirección Contabilidad	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Hacienda - Dirección de Ingresos	36	57	10	30	2.542	2.675
Secretaría de Hacienda - Dirección de Tesorería	5	2	14	14	437	458
Secretaría de Hacienda - Dirección del Fondo Territorial de Pensiones	65	33	3	0	1.383	1.484
Secretaría de Hacienda - Oficina de Cobro Coactivo	3.048	139	43	11	7.917	11.158



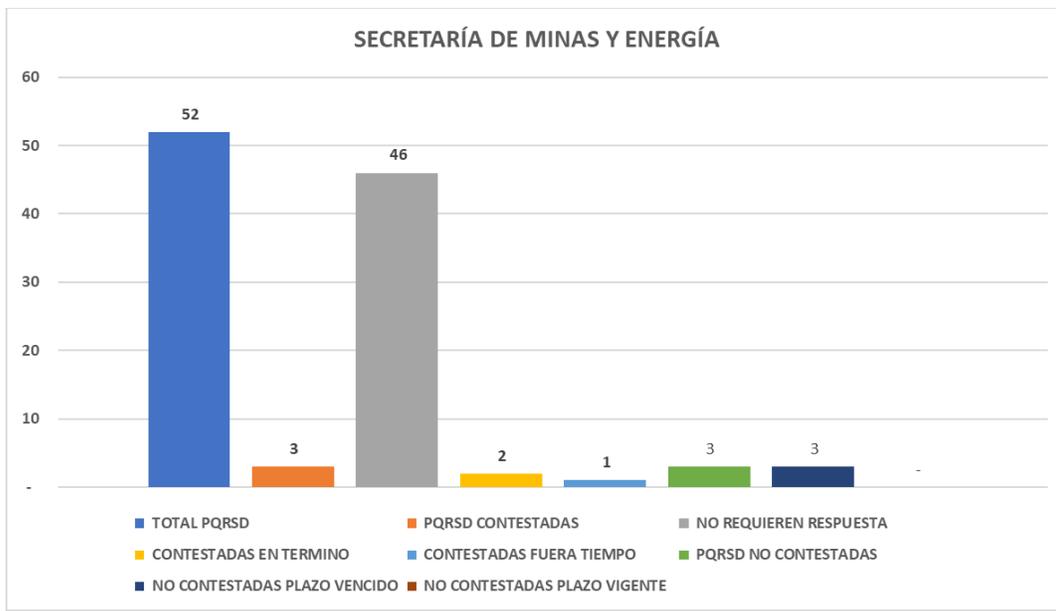
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	8
✓ Con Respuestas Fuera del Término	9
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	11
✓ No requieren respuesta	215
✓ Total, PQRSD	243



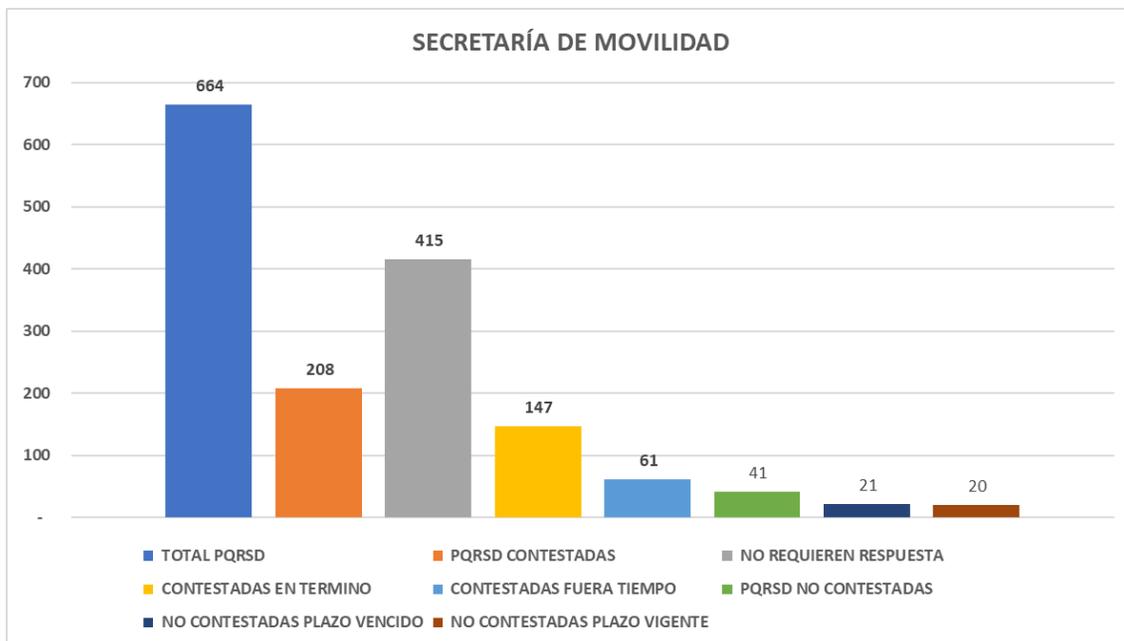
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Término	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	3
✓ No requiere respuesta	46
✓ Total, PQRSD	52



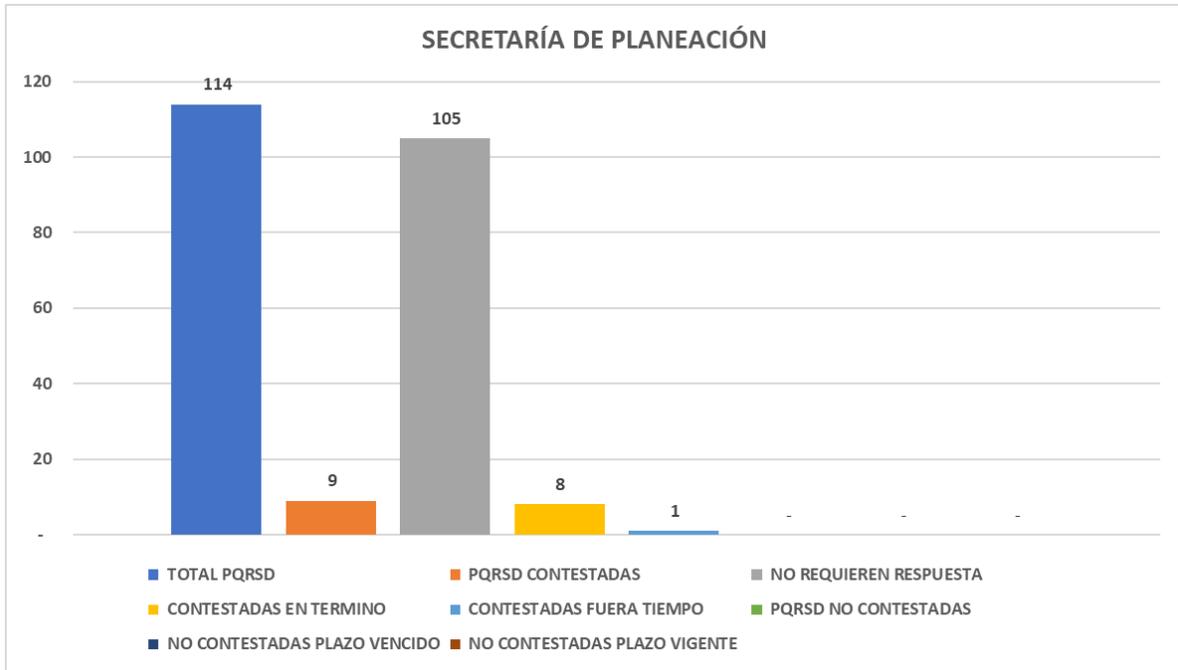
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



SECRETARIA DE MOVILIDAD	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	147
✓ Con Respuestas Fuera del Término	61
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	20
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	21
✓ No requiere respuesta	415
✓ Total PQRSD	664



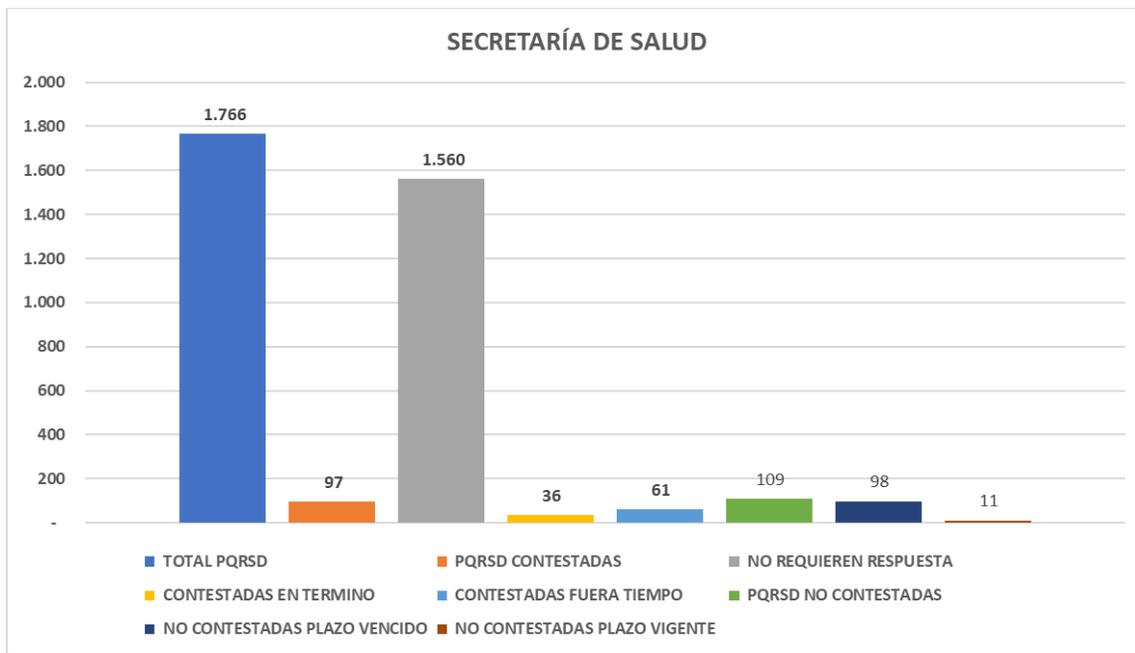
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



SECRETARIA DE PLANEACION	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	8
✓ Con Respuestas Fuera del Término	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ No requiere respuesta	105
✓ Total, PQRSD	114



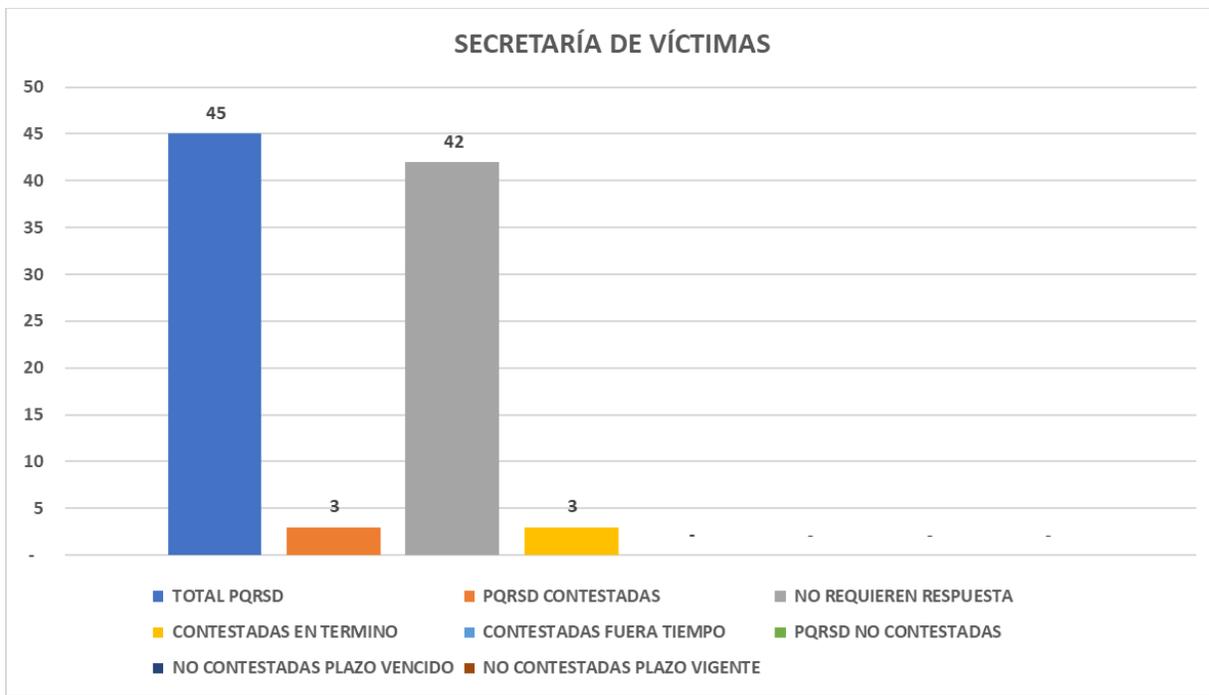
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



SECRETARIA DE SALUD	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	36
✓ Con Respuestas Fuera del Término	61
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	11
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	98
✓ No requiere respuesta	1.560
✓ Total PQRSD	1.766



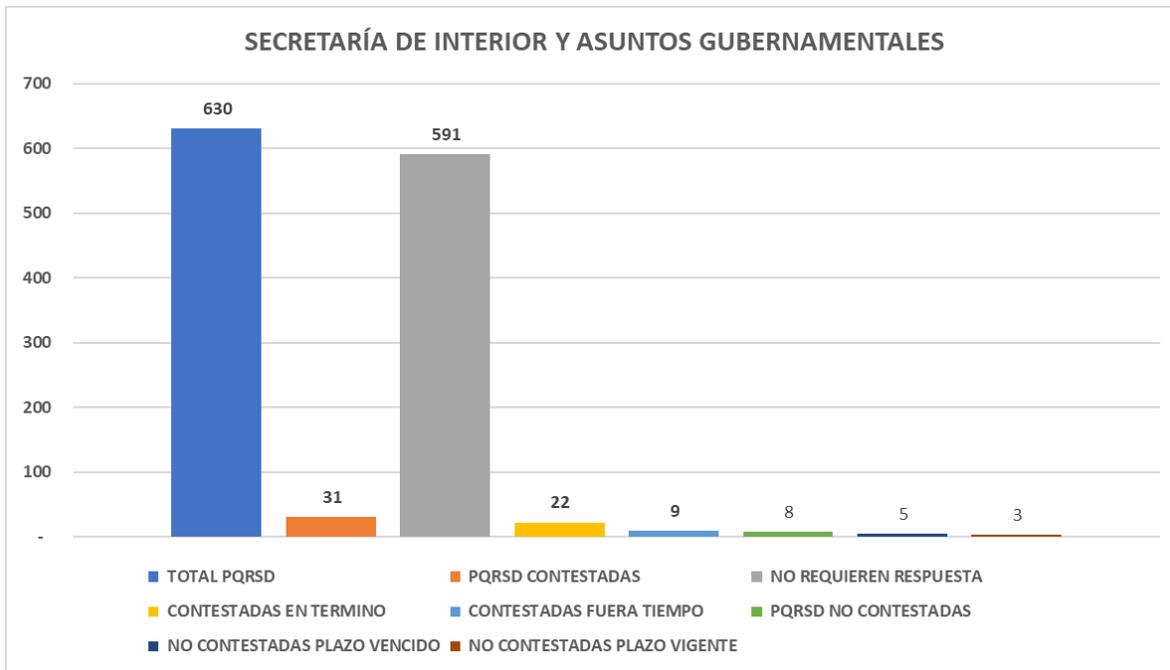
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



SECRETARIA DE VICTIMAS Y RECONCILIACION	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	3
✓ Con Respuestas Fuera del Término	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ No requiere respuesta	42
✓ Total, PQRSD	45



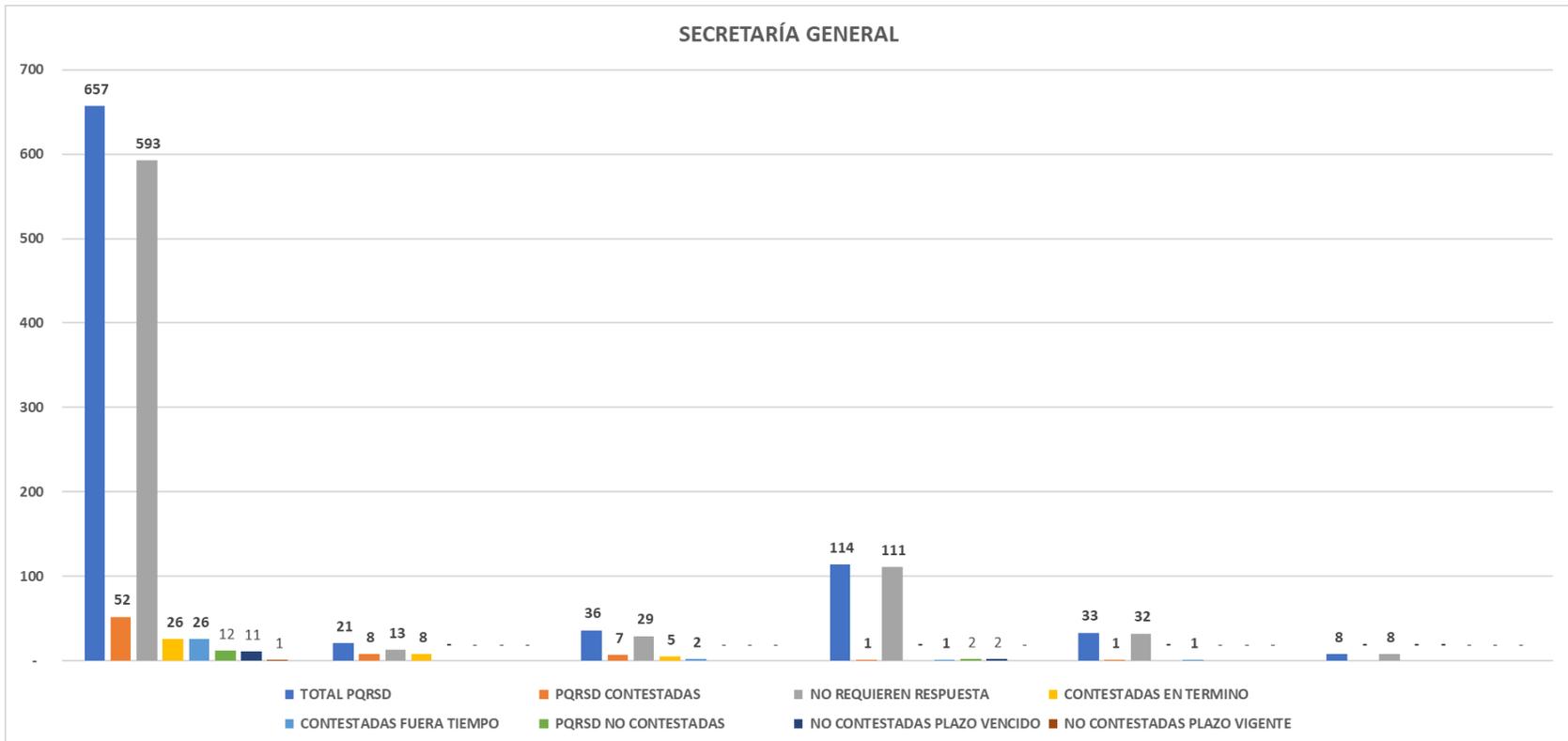
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



SECRETARIA DEL INTERIOR Y ASUNTOS GUBERNAMENTALES	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	22
✓ Con Respuestas Fuera del Término	9
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	3
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	5
✓ No requiere respuesta	591
✓ Total, PQRSD	630



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



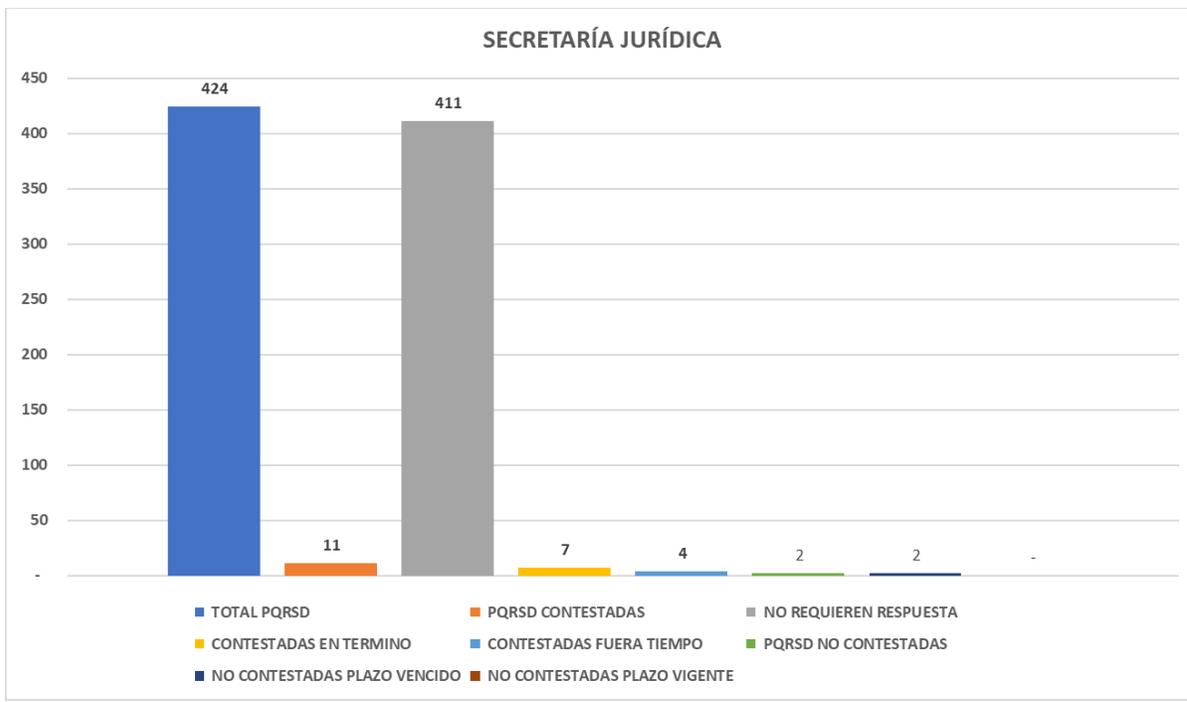


Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

DEPENDENCIAS	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL, PQRSD
SECRETARÍA GENERAL	8	0	0	0	13	21
DIRECCION DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	5	2	0	0	29	36
DIRECCION DE FUNCIÓN PÚBLICA	26	26	1	11	593	657
DIRECCION DE LOGÍSTICA	0	1	0	2	111	114
DIRECCION DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN - TIC	0	0	0	0	8	8
PASAPORTE	0	1	0	0	32	33



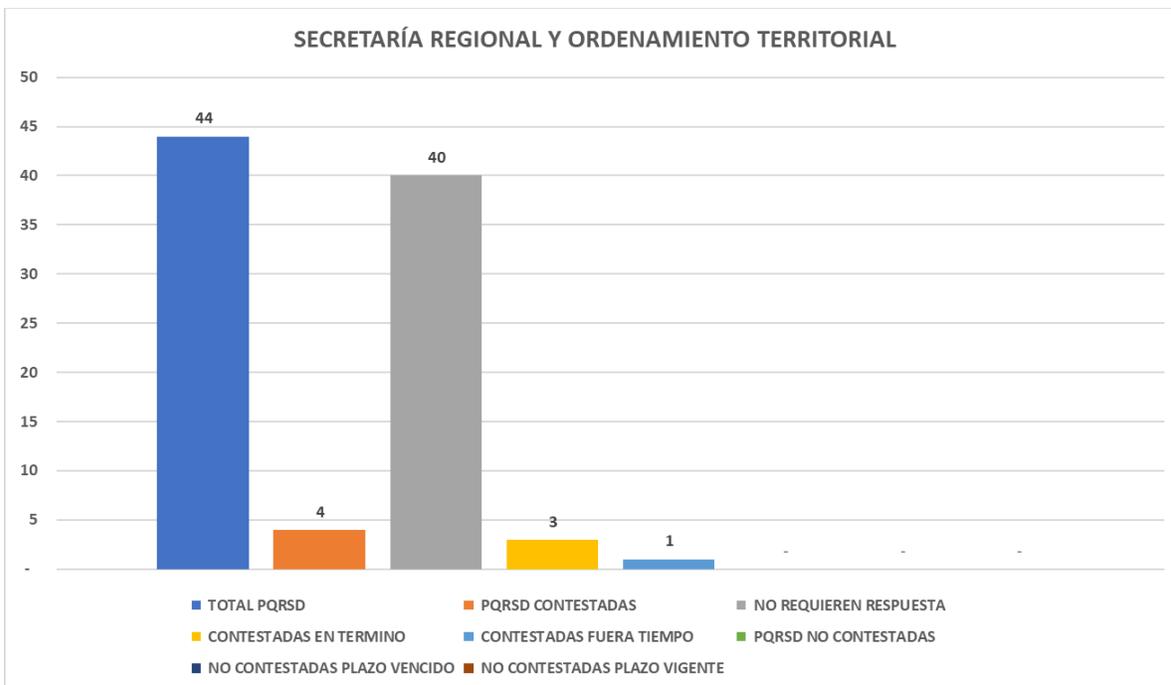
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



SECRETARIA JURÍDICA	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	7
✓ Con Respuestas Fuera del Término	4
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	2
✓ No requiere respuesta	411
✓ Total, PQRSD	424



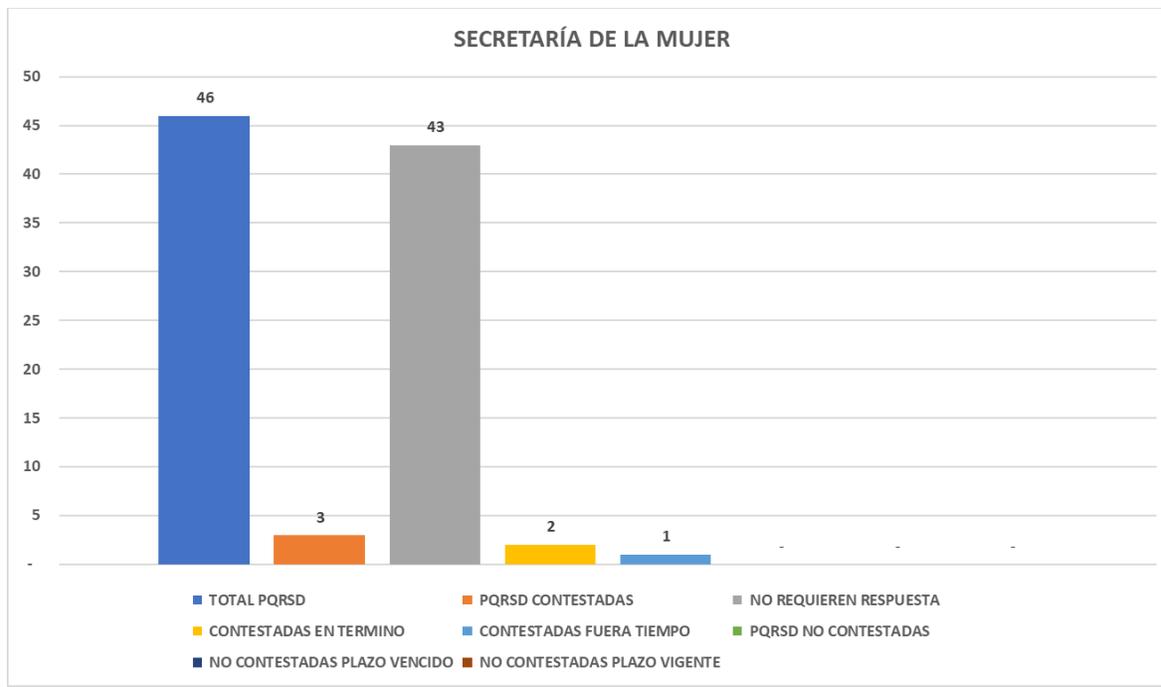
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



SECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	3
✓ Con Respuestas Fuera del Término	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ No requiere respuesta	40
✓ Total, PQRSD	44



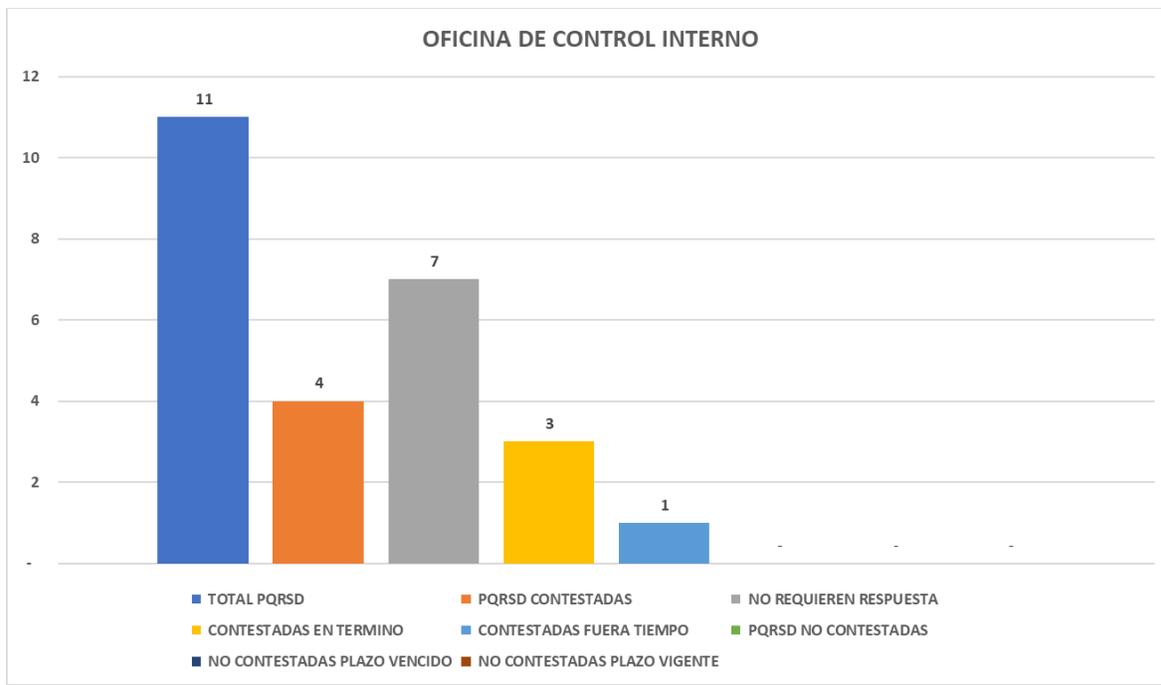
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



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
✓ No requiere respuesta	43
✓ Total, PQRSD	46



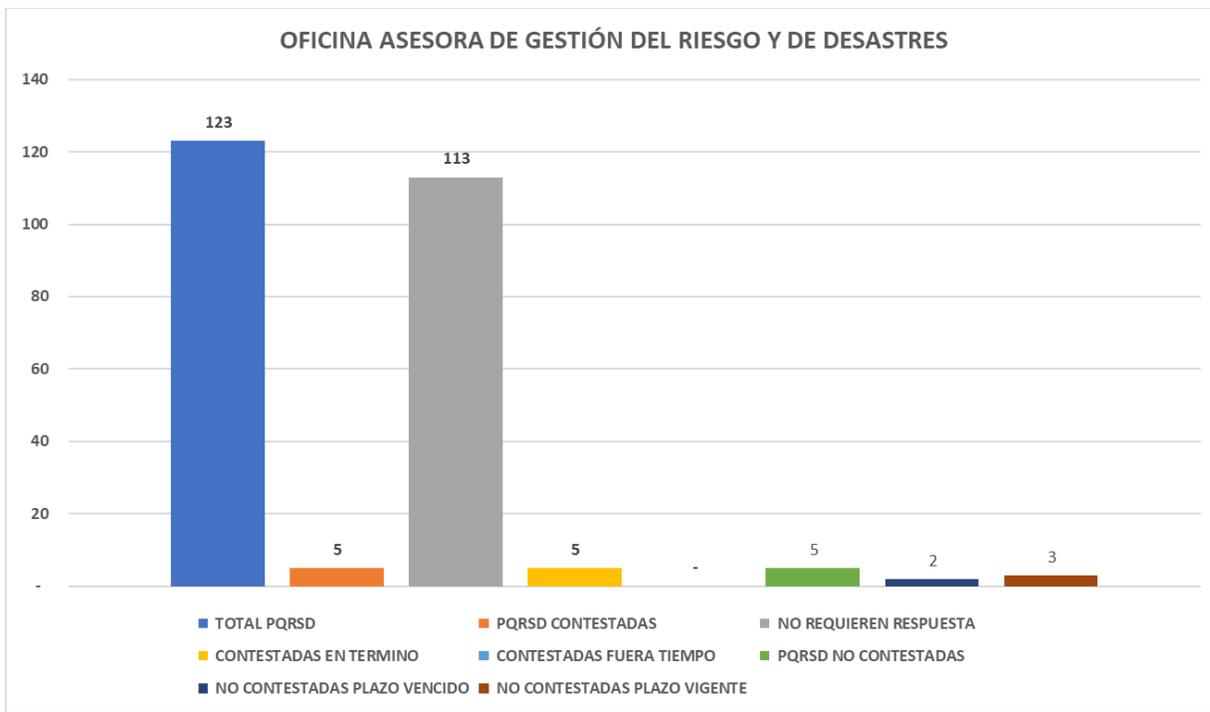
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



OFICINA DE CONTROL INTERNO	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	3
✓ Con Respuestas Fuera del Término	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ No requiere respuesta	7
✓ Total, PQRSD	11



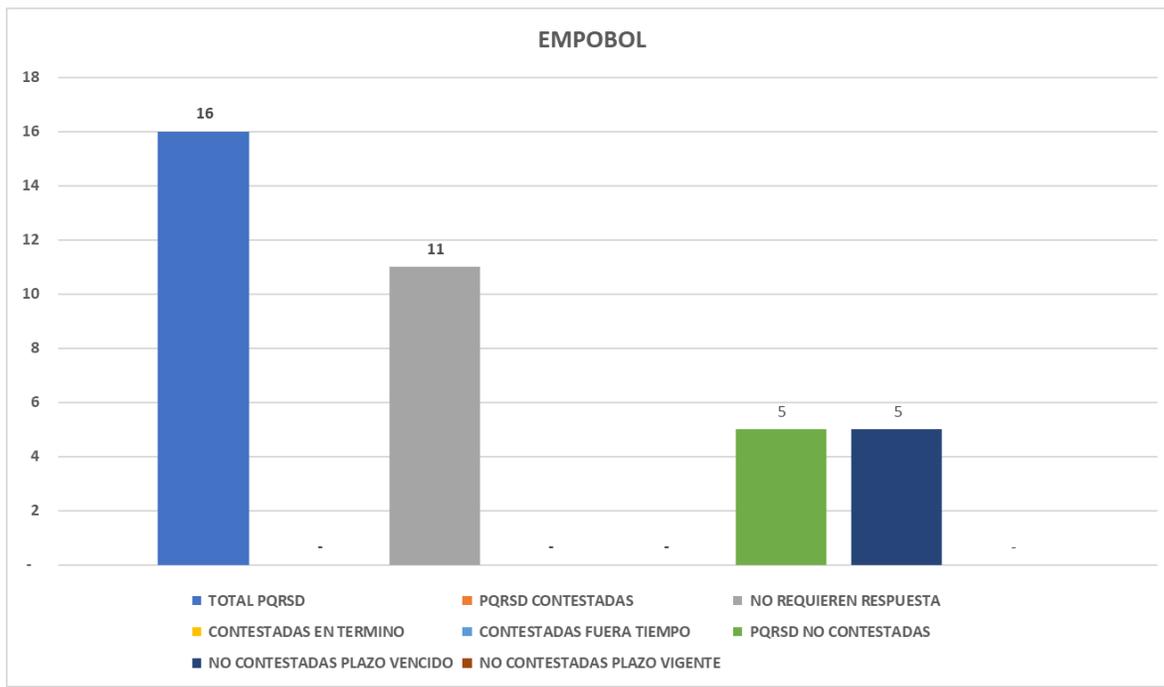
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



OFICINA DEL RIESGO DE DESASTRES	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	5
✓ Con Respuestas Fuera del Término	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	3
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	2
✓ No requieren respuestas	113
✓ Total, PQRSD	123



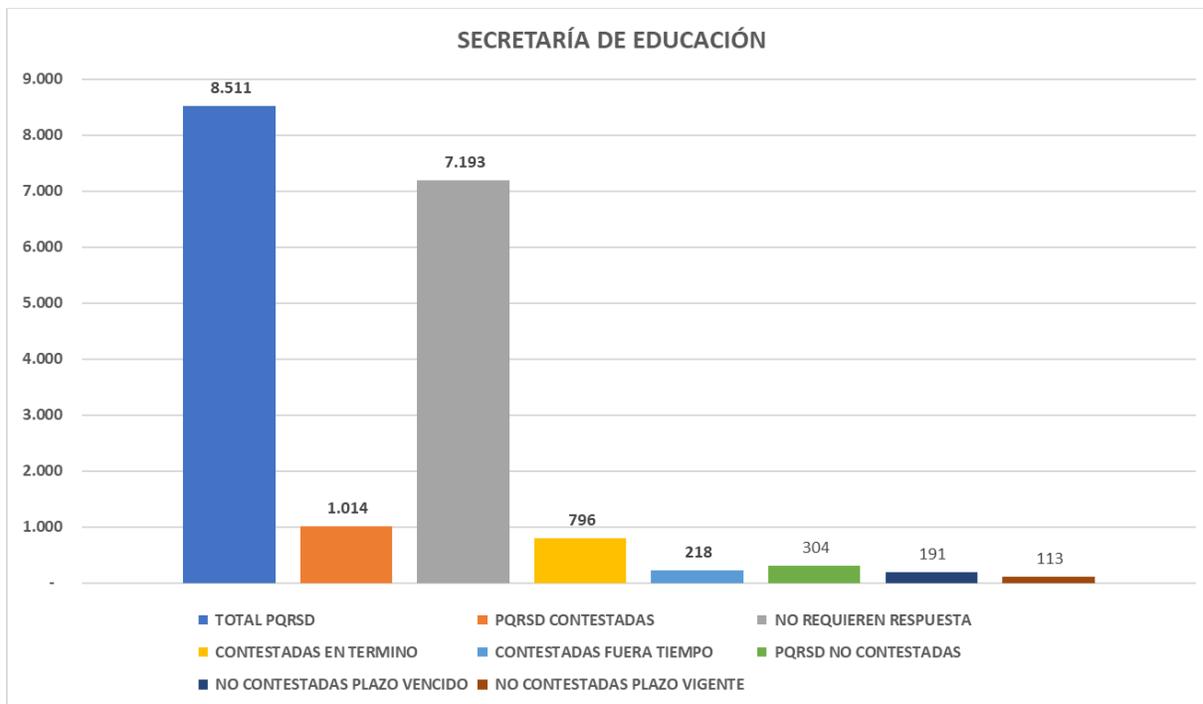
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



EMPOBOL	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	0
✓ Con Respuestas Fuera del Término	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	5
✓ No requieren respuestas	11
✓ Total, PQRSD	16



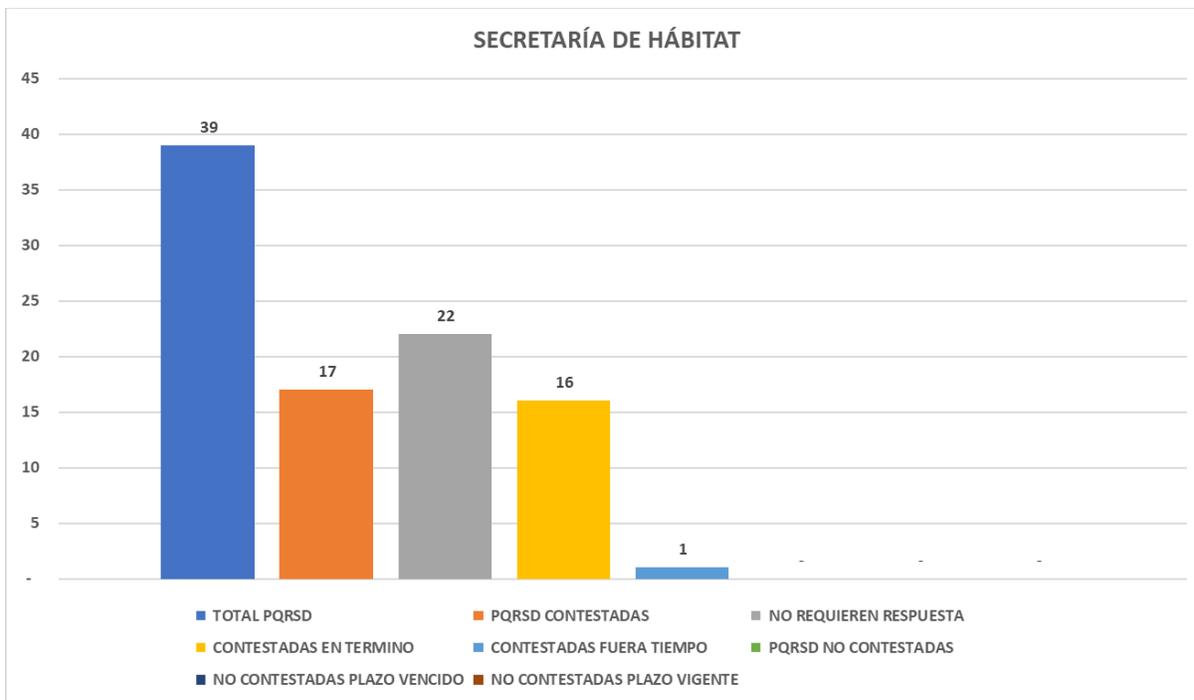
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	796
✓ Con Respuestas Fuera del Término	218
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	113
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	191
✓ No requieren respuestas	7.193
✓ Total, PQRSD	8.511



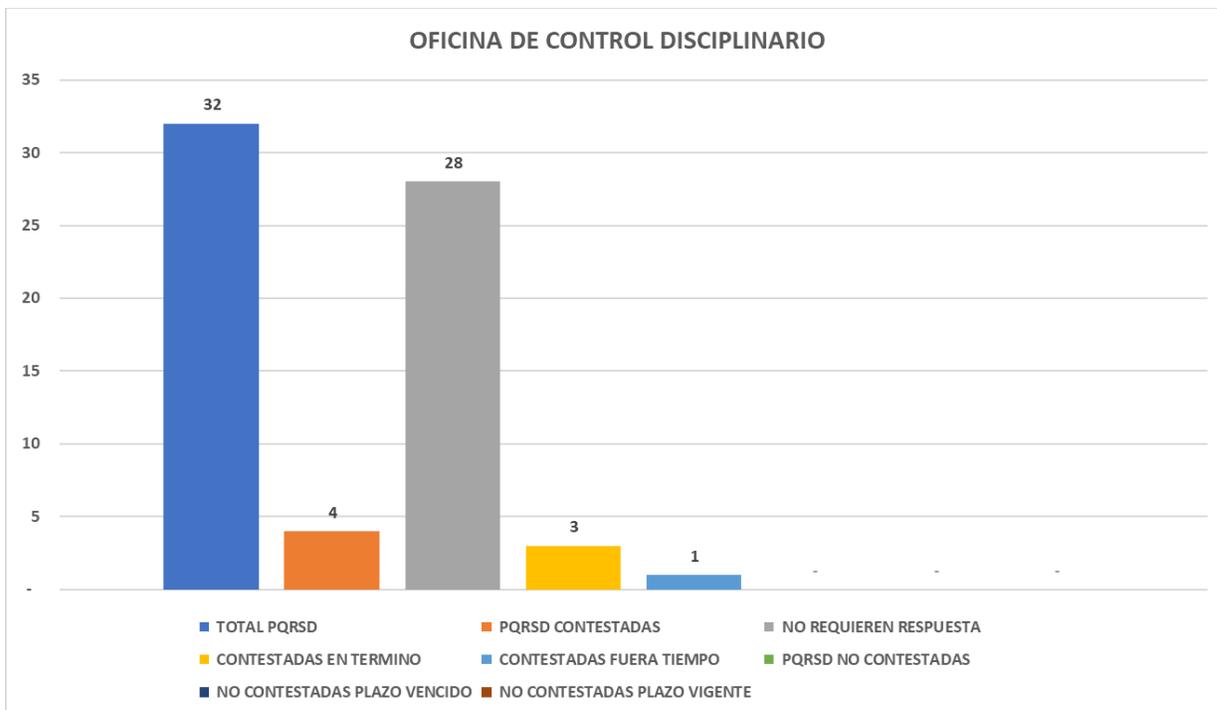
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



SECRETARÍA DE HÁBITAT	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	22
✓ Con Respuestas Fuera del Término	16
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ No requieren respuestas	17
✓ Total, PQRSD	39



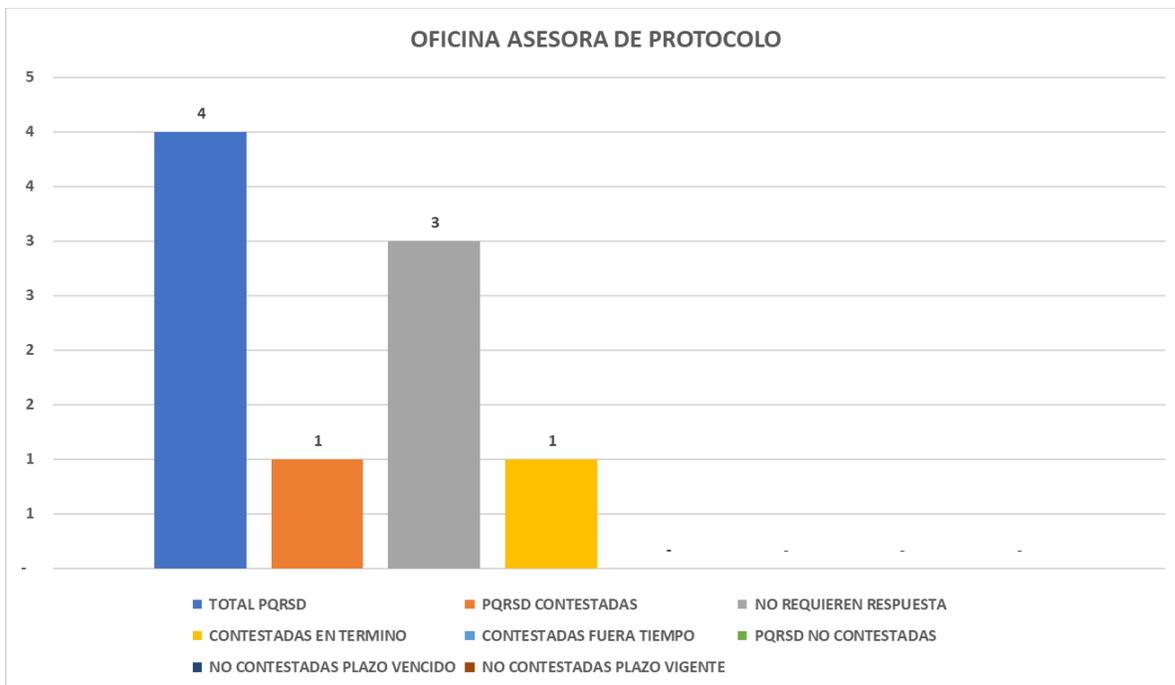
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	3
✓ Con Respuestas Fuera del Término	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ No requieren respuestas	28
✓ Total, PQRSD	32



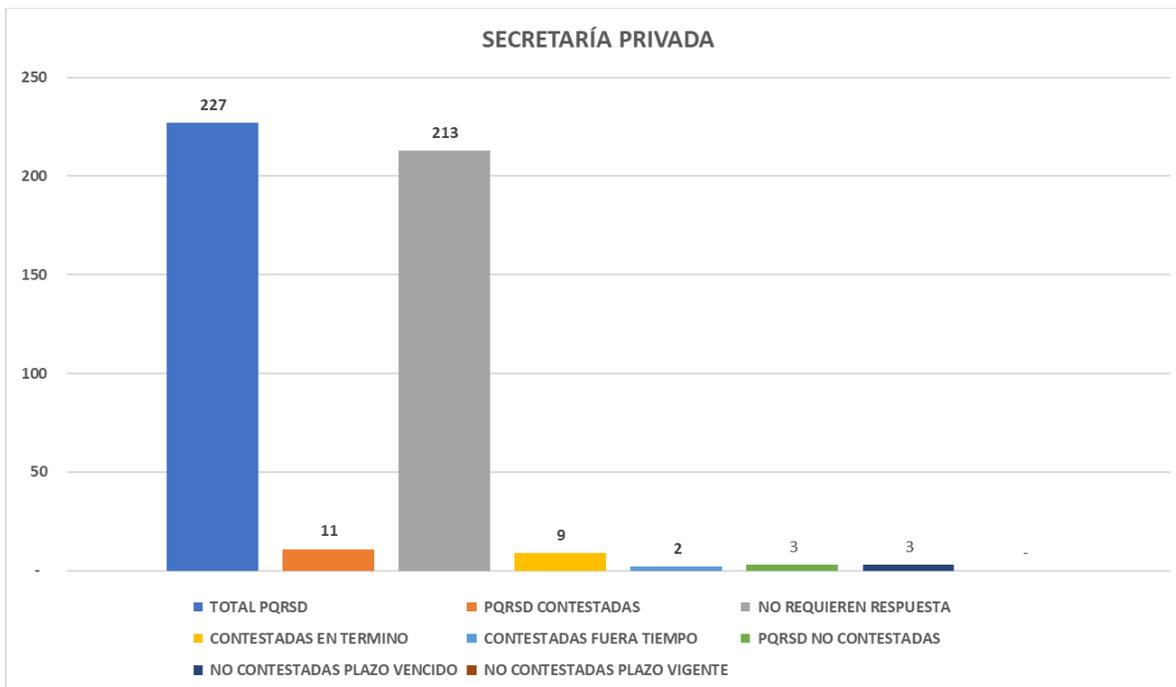
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



OFICINA ASESORA DE PROTOCOLO	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Término	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0
✓ No requieren respuestas	3
✓ Total, PQRSD	4



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar



SECRETARÍA PRIVADA	TOTAL
✓ Con Respuestas Oportunas	9
✓ Con Respuestas Fuera del Término	2
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	3
✓ No requieren respuestas	213
✓ Total, PQRSD	227

De un total de 29.983 PQRSD recibidas en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2023, el 81,5% (24.435) corresponde a peticiones que no requirieron respuesta; del 16,41% restante, el 88,70% fueron contestadas y el 11,30% se evidencian sin respuestas para la vigencia en el aplicativo SIGOB.



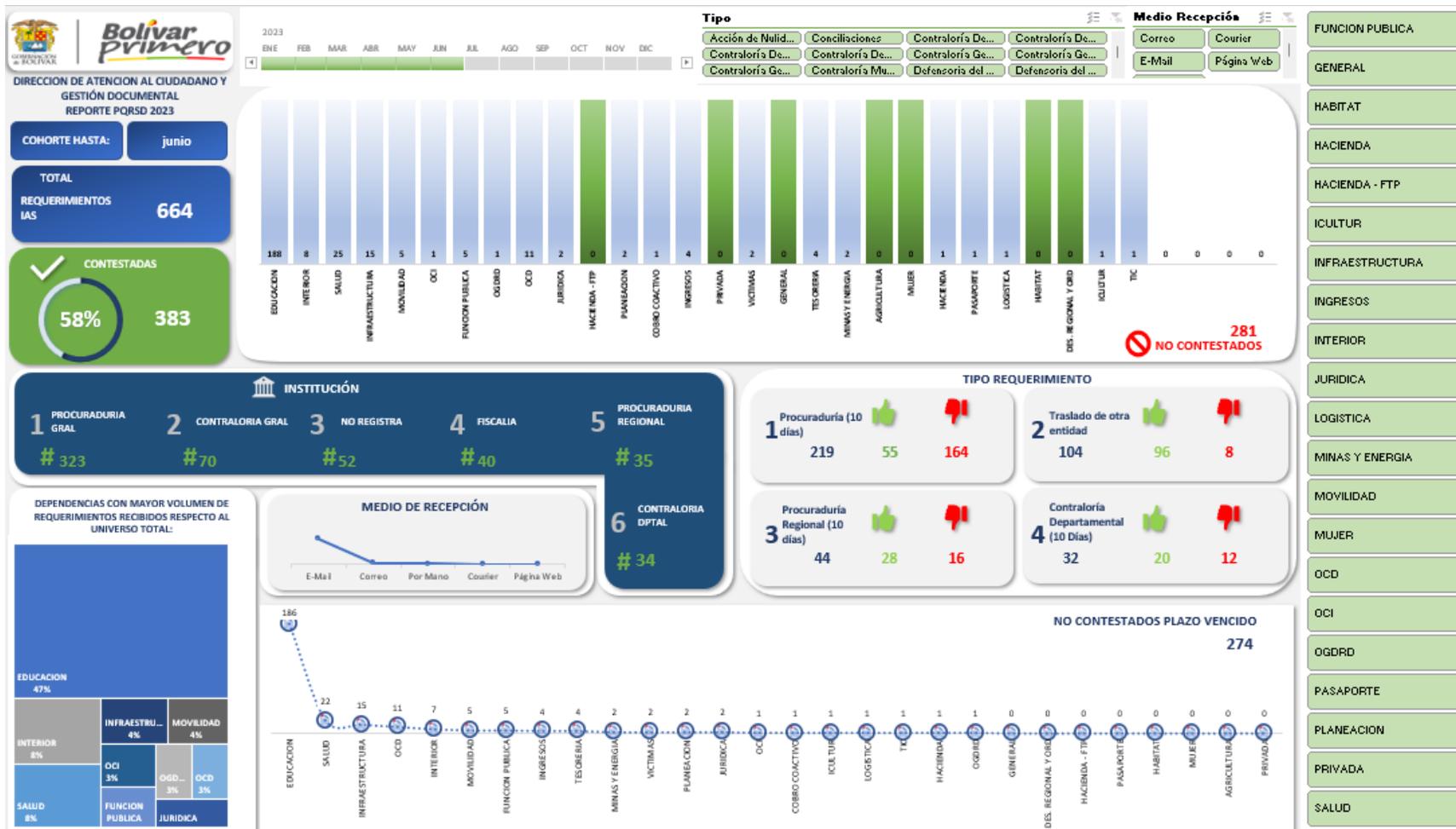
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

SOLICITUDES Y/O REQUERIMIENTOS POR PARTE DE LOS ENTES DE CONTROL

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	% DE REQUERIMIENTOS CONTESTADOS	PQRS NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	% DE REQUERIMIENTOS NO CONTESTADOS
EDUCACION	314	126	0	21	105	40,13%	188	186	2	59,87%
INTERIOR	55	47	0	19	28	85,45%	8	7	1	14,55%
SALUD	52	27	0	10	17	51,92%	25	22	3	48,08%
INFRAESTRUCTURA	29	14	0	8	6	48,28%	15	15	0	51,72%
MOVILIDAD	26	21	0	11	10	80,77%	5	5	0	19,23%
OCI	22	21	0	9	12	95,45%	1	1	0	4,55%
FUNCION PUBLICA	21	16	0	9	7	76,19%	5	5	0	23,81%
OGDRD	19	18	0	5	13	94,74%	1	1	0	5,26%
OCD	19	8	0	2	6	42,11%	11	11	0	57,89%
JURIDICA	19	17	0	9	8	89,47%	2	2	0	10,53%
HACIENDA - FTP	15	15	0	7	8	100,00%	0	0	0	0,00%
PLANEACION	10	8	0	5	3	80,00%	2	2	0	20,00%
COBRO COACTIVO	10	9	0	2	7	90,00%	1	1	0	10,00%
INGRESOS	9	5	0	2	3	55,56%	4	4	0	44,44%
PRIVADA	7	7	0	3	4	100,00%	0	0	0	0,00%
VICTIMAS	6	4	0	1	3	66,67%	2	2	0	33,33%
GENERAL	6	6	0	5	1	100,00%	0	0	0	0,00%
TESORERIA	5	1	0	1	0	20,00%	4	4	0	80,00%
MINAS Y ENERGIA	3	1	0	0	1	33,33%	2	2	0	66,67%
AGRICULTURA	3	3	0	0	3	100,00%	0	0	0	0,00%
MUJER	3	3	0	1	2	100,00%	0	0	0	0,00%
HACIENDA	2	1	0	0	1	50,00%	1	1	0	50,00%
PASAPORTE	2	1	0	0	1	50,00%	1	0	1	50,00%
LOGISTICA	2	1	0	1	0	50,00%	1	1	0	50,00%
HABITAT	2	2	0	1	1	100,00%	0	0	0	0,00%
DES. REGIONAL Y ORD	1	1	0	0	1	100,00%	0	0	0	0,00%
ICULTUR	1	0	0	0	0	0,00%	1	1	0	100,00%
TIC	1	0	0	0	0	0,00%	1	1	0	100,00%
TOTALES	664	383	0	132	251	57,68%	281	274	7	42,32%



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

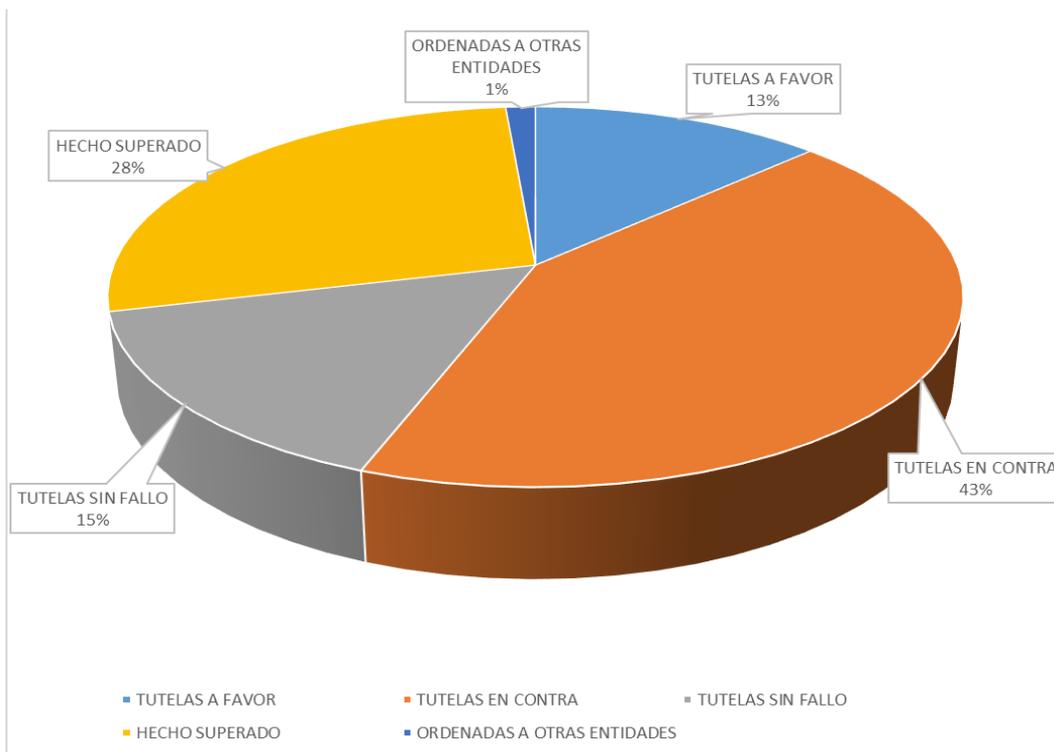




Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

RELACIÓN DE TUTELAS I SEMESTRE 2023

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 2023, distribuidos por estados de la tutela y por la dependencia encargada de su atención.



ESTADO DE TUTELA	CANTIDAD
TUTELAS A FAVOR	226
TUTELAS EN CONTRA	747
TUTELAS SIN FALLO	270
HECHO SUPERADO	482
ORDENADAS A OTRAS ENTIDADES	23
TOTAL	1.748

DETALLE DE TUTELAS POR DEPENDENCIAS



**Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar**

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR DIRECCIÓN DE DEFENSA JUDICIAL ACCIONES CONSTITUCIONALES DE TUTELA 2023									
DEPENDENCIA	ADMITIDA	INCIDENTE	DERECHO FUNDAMENTAL VIOLADO						
			PETICION	SALUD Y VIDA	MINIMO VITAL, SEGURIDAD SOCIAL, PENSION, TRABAJO	DEBIDO PROCESO	OTROS	MÁS DE UN DERECHO	
SECRETARÍAS									
SECRETARÍA DE VICTIMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SECRETARÍA DEL INTERIOR	16	2	12	-	-	-	-	2	2
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	-	1	-	-	-	-	-	-
SECRETARÍA DE LA MUJER	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SECRETARÍA DE HACIENDA	20	1	19	-	-	-	-	1	-
SECRETARÍA DE MINAS	4	-	2	-	-	-	-	-	2
SECRETARÍA JURÍDICA	2	1	1	-	-	-	-	1	-
SECRETARÍA PRIVADA	1	-	-	-	-	-	-	-	1
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	9	-	6	-	-	-	-	-	3
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	248	39	180	2	2	3	7	54	-
SECRETARÍA DE HÁBITAT	3	-	2	-	-	-	-	1	-
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	108	16	99	-	-	1	-	-	8
SECRETARÍA DE SALUD	212	30	65	32	7	-	1	107	-
SECRETARÍA DE SALUD - HOSPITALES LIQUIDADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OFICINAS									
GESTIÓN DEL RIESGO	8	1	4	1	-	-	1	2	-
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	-	1	-	-	1	-	-	-
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	-	1	-	-	-	-	-	-
PASAPORTES	2	-	2	-	-	-	-	-	-
DIRECCIONES									
FUNCIÓN PÚBLICA	16	1	12	-	-	-	1	3	-
LOGÍSTICA	1	-	1	-	-	-	-	-	-
TESORERÍA	1	-	-	-	-	-	-	-	1
ACTOS ADMINISTRATIVOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	49	12	41	-	2	-	-	6	-
COBRO COACTIVO	38	1	32	-	-	1	-	5	-
INGRESOS	9	-	9	-	-	-	-	-	-
DESCENTRALIZADAS									
IDERBOL	2	-	1	-	-	-	-	-	1
ICULTUR	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FONDO DE TRANSITO Y TRANSPORTE EN L	62	21	57	-	-	-	-	5	-
U de C	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EMPOBOL	2	-	-	-	-	-	-	-	2
TERCEROS VINCULA A GOBERNAC.	19	2	13	-	1	3	1	1	-
OTROS	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL A.T. RECIBIDAS AÑO 2023	836	127	561	35	12	9	16	203	-

Fuente: Informes de la Dirección de Defensa Judicial

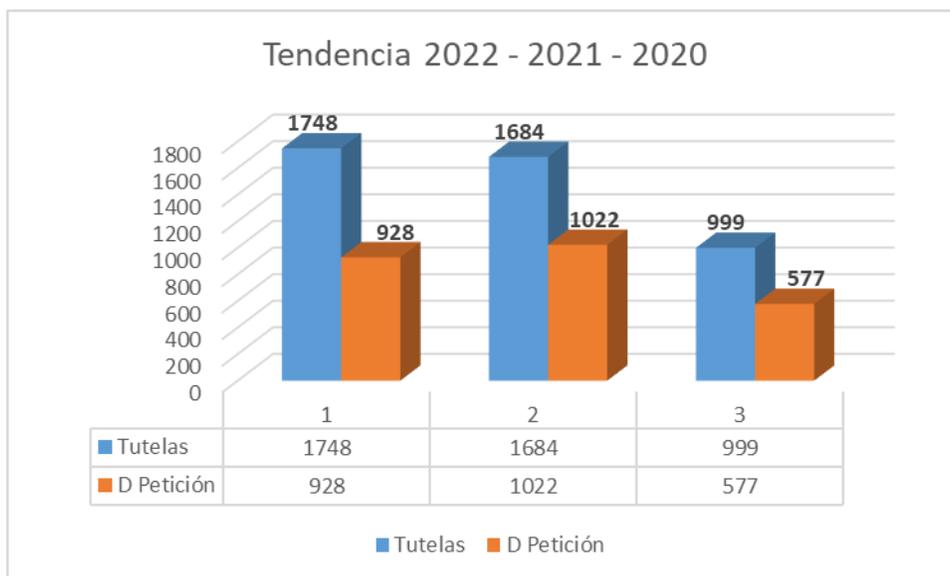
Del total de tutelas interpuestas contra de la Gobernación (836) el 15.19% (127) finalizaron en incidente y el **67.11% (561) se invocaron por presunta violación al derecho de petición.**

Si analizamos la tendencia de las tutelas por presunta violación al derecho de petición, tenemos la siguiente información:



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

- Año 2022: 1.748 tutelas interpuestas, 928 corresponden a violación del derecho de petición, equivalente a un 53.09%
- Año 2021: 1.684 tutelas interpuestas, 1.022 corresponden a violación del derecho de petición, equivalente a un 60.69% y,
- Año el 2020: de 999 tutelas, 577 fueron por presunta violación al derecho de petición lo que corresponde a un 57.76%.



Fuente: Datos reportados por la Dirección de Defensa Judicial

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 y el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional, 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 o al Decreto 491 de 2020.
- ❖ Revisando la plataforma de SIGOB, se observó que, aunque está incluido en el formato de petición, una columna específica 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:



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

- 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 y lo establecido en el Decreto Nacional 491 del 28 de marzo de 2020

- ❖ 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 secretarías, 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.