



Informe de verificación del
sistema de peticiones, quejas,
reclamos, sugerencias y denuncias
–PQRSD- segundo semestre de la
vigencia 2023

OFICINA DE CONTROL INTERO

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR



Informe de Verificación del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD- en la Gobernación de Bolívar del segundo 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 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 segundo 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.



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>

RADICACIÓN DEL CIUDADANO
FORMULARIO DE SOLICITUD / QUEJA O RECLAMO / PAPA RI PONE KEJA / RI REKLAMA

¿Qué tipo de solicitud desea ingresar? / ¿Qué fue lo que lo motivó a esto?

Tipo de Solicitud / Tipo de documento: Estado: Tipo de documento / Tipo de solicitud:

Datos del Ciudadano / Datos Información

Nombre / Nombre completo: Apellido / Apellido completo:

Identificación / Para presentar queja/solicitud anónima, indicar en una columna "Anónimo":

Identificación / Para presentar queja/solicitud anónima, indicar en una columna "Anónimo":

Tipo de documento / Tipo de solicitud: Tipo de documento / Tipo de solicitud:

Nombre: Identificación:

Dirección / Datos Ubicación: País: Departamento: Municipio/Centro:

Dirección completa (Calle, Carrera, Calle):

Teléfono / Datos: Teléfono: Email: Celular:

Descripción de su solicitud / Reclamo (cabe la pte)

Asunto / Asunto:

Documento / Documento de la solicitud:

Archivo Anexo / Base (PDF):

Código del Documento Anexo:

Seguridad

Capcha: **ALSPH**

Digitó el texto que aparece en la imagen.

Al hacer clic en el botón enviar usted acepta la política de la FOGC a la entidad Gobernación de Bolívar. Sus datos serán recopilados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de FOGC podrá verificar el estado de la respuesta. En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link: <http://www.procuraduria.gov.co/pom/kolocalibut/Informacion/Identificacion/reservada.page>

Fuente: Captura pantalla página web Gobernación de Bolívar



Tabla No. 1 Términos Para Respuesta

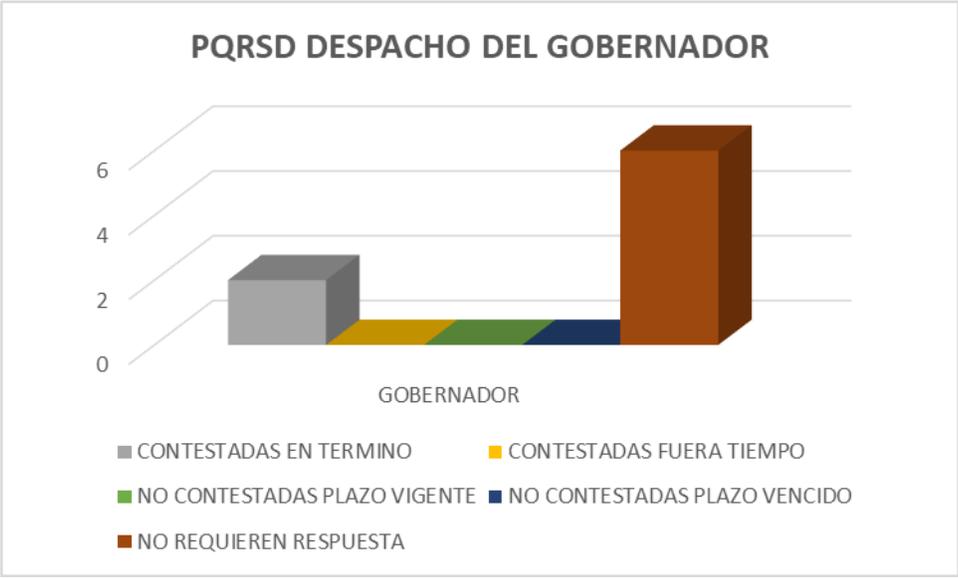
Modalidad	Términos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011)
Derecho de Petición Interés Particular y General	15 días
Petición de Documentos	10 días
Petición de Información	10 días
Consulta	30 días

Fuente: Ley 1437 de 2011

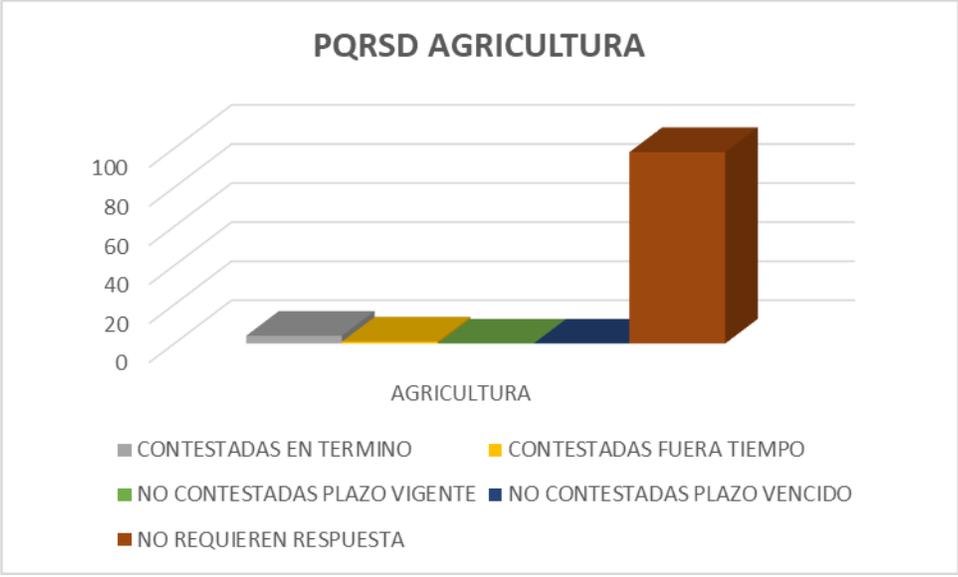
**Reporte de las PQRSD SIGOB - II Semestre Vigencia 2023
Del 01 julio de 2023 al 31 de diciembre del 2023**

DEPENDENCIAS	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	5.566
CON RESPUESTAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	1.730
TOTAL, PQRS CONTESTADAS	7.296
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	37
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	641
TOTAL, PQRS NO CONTESTADAS	678
NO REQUIEREN RESPUESTAS	51.563
TOTAL, PQRS	59.537





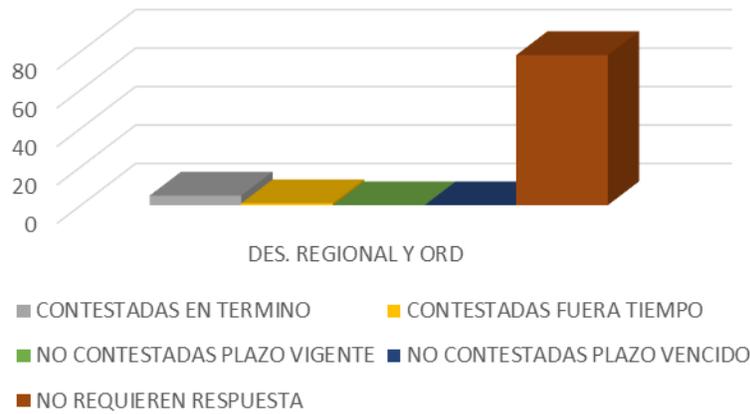
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
GOBERNADOR	2	0	0	0	6	8



DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
AGRICULTURA	4	1	0	0	98	103

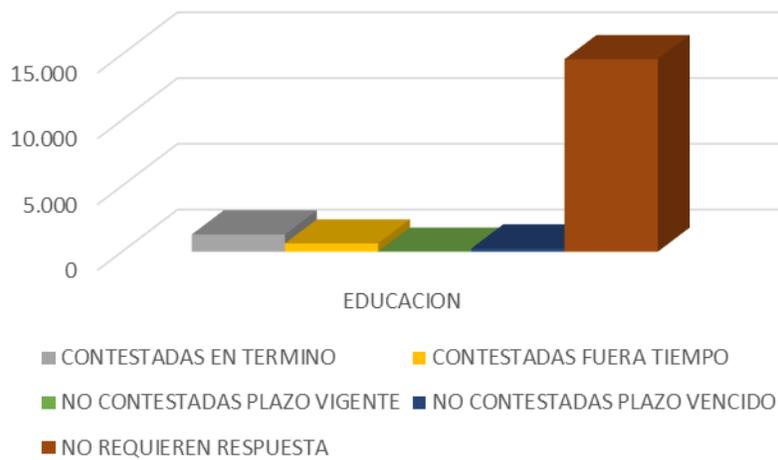


PQRSD DESARROLLO REGIONAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL

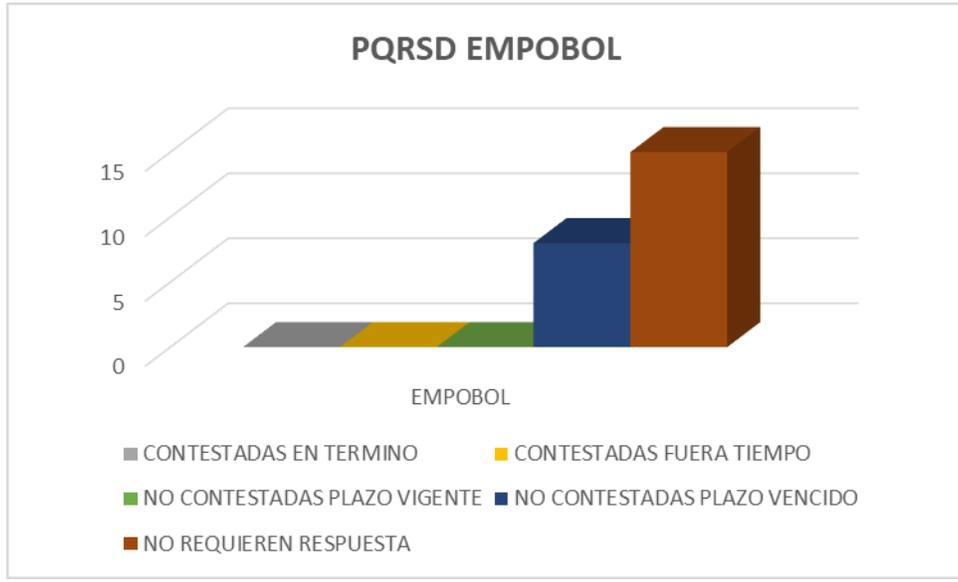


DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
DES. REGIONAL Y ORD	5	1	0	0	78	84

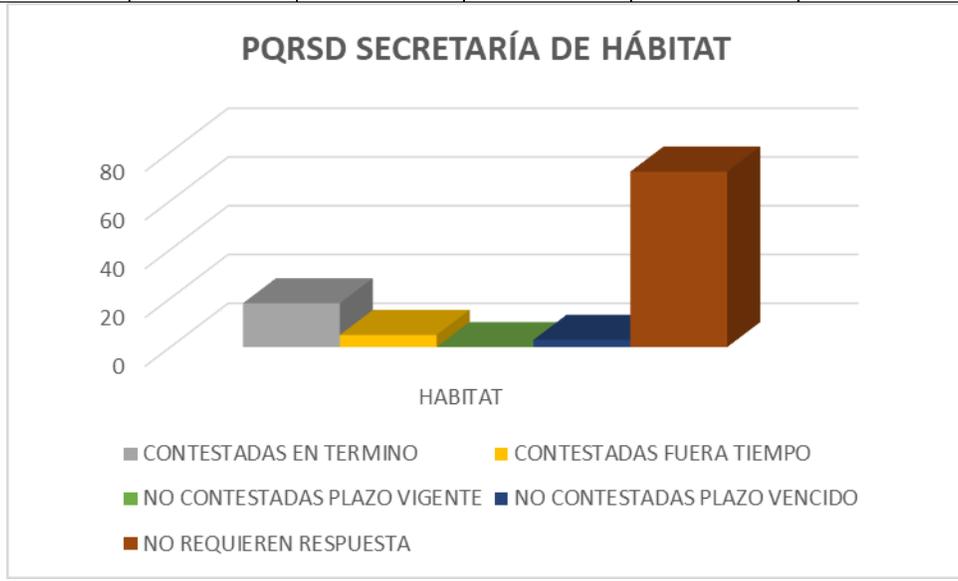
PQRSD SECRESTARÍA DE EDUCACIÓN



DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
EDUCACION	1.318	636	16	253	14.645	16.868



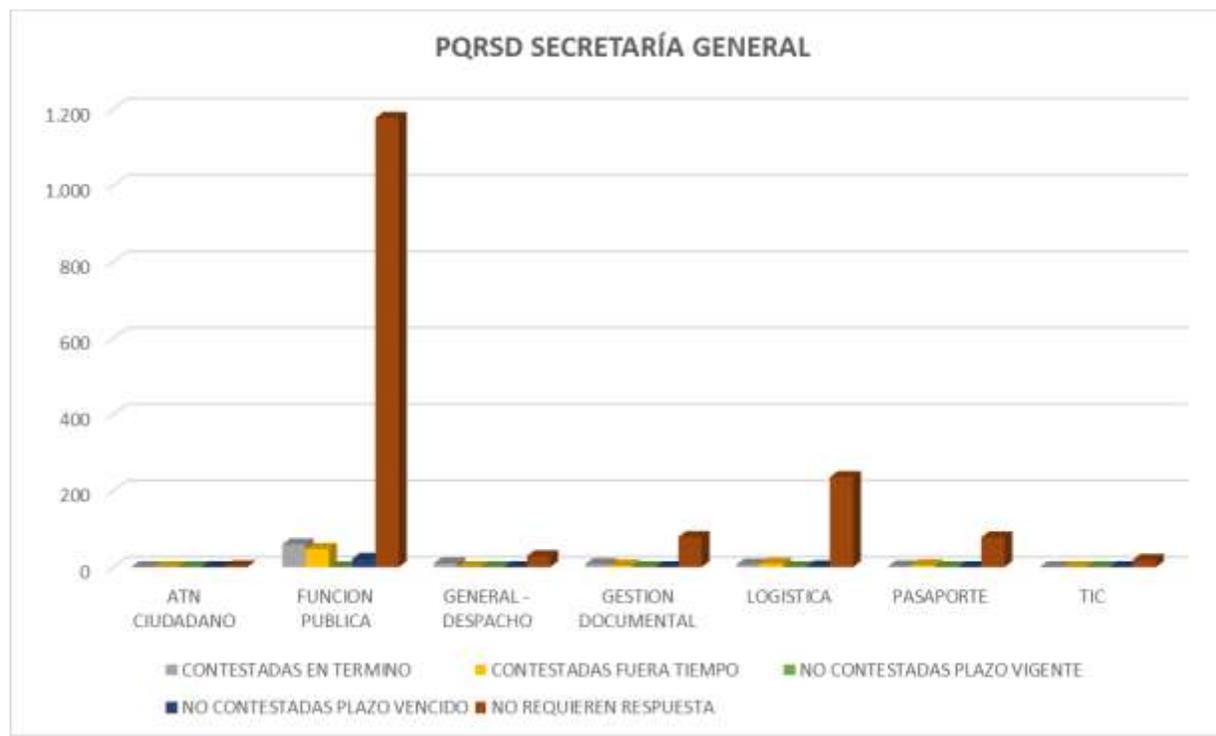
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
EMPOBOL	0	0	0	8	15	23



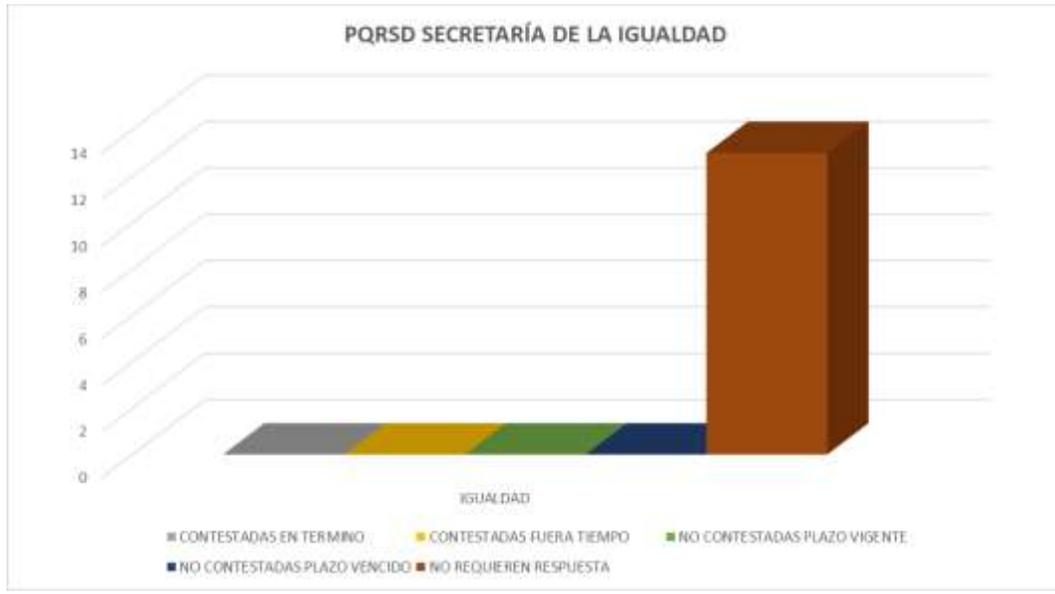
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
HABITAT	18	5	0	3	72	98



DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
COBRO COACTIVO	3.357	334	10	37	16.236	19.974
HACIENDA - DESPACHO	33	48	0	12	460	553
FONDO TERRITORIAL DE	149	67	1	4	2.741	2.962
INGRESOS	112	161	4	31	6.719	7.027
TESORERIA	10	20	1	13	1.034	1.078



DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
ATN CIUDADANO	0	0	0	0	2	2
FUNCION PUBLICA	60	48	0	22	1.177	1.307
GENERAL - DESPACHO	10	0	0	0	29	39
GESTION DOCUMENTAL	8	4	0	0	79	91
LOGISTICA	7	9	0	2	236	254
PASAPORTE	2	5	0	0	78	85
TIC	0	0	0	0	19	19



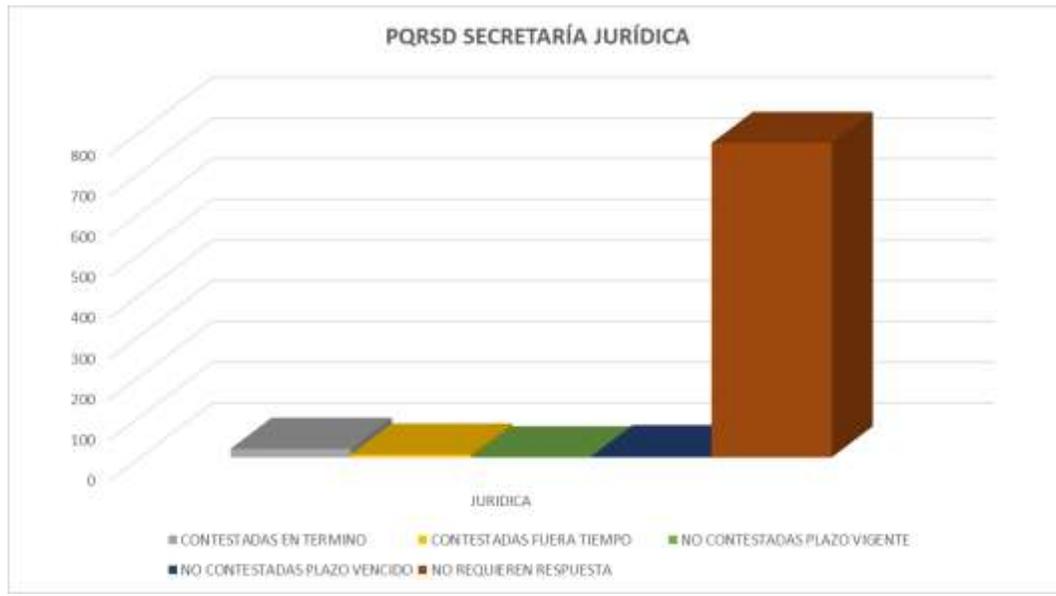
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
IGUALDAD	0	0	0	0	13	13



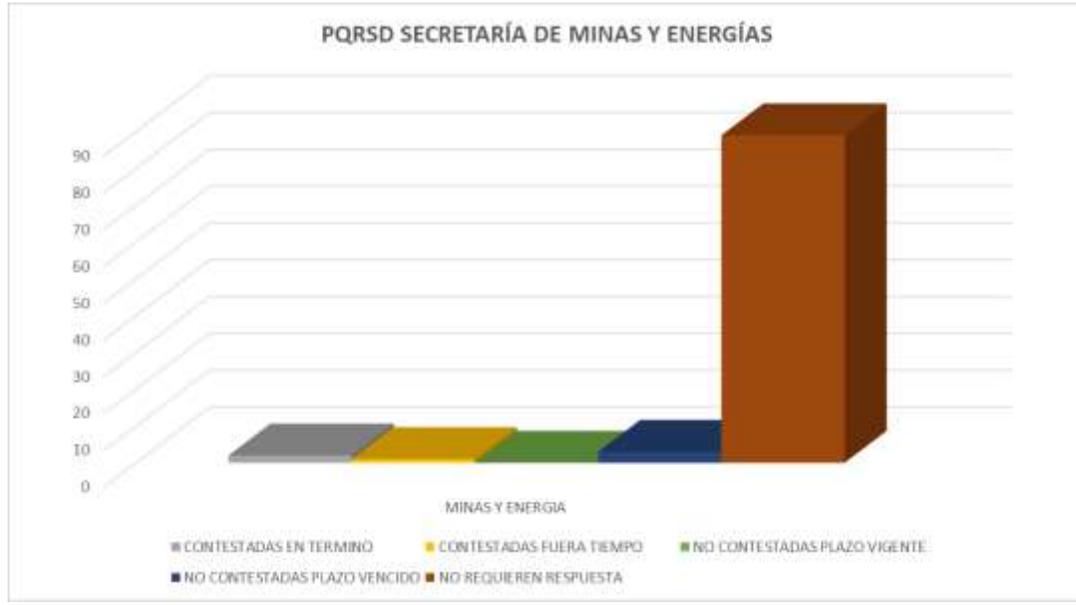
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
INFRAESTRUCTURA	13	27	2	17	445	504



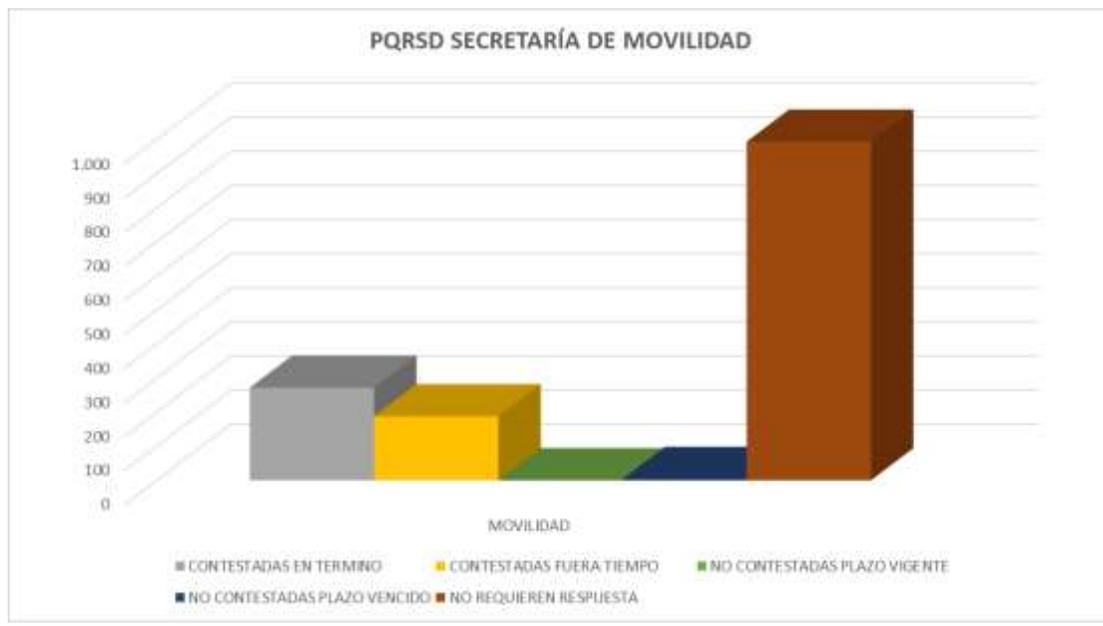
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
INTERIOR	42	20	0	7	1.149	1.218



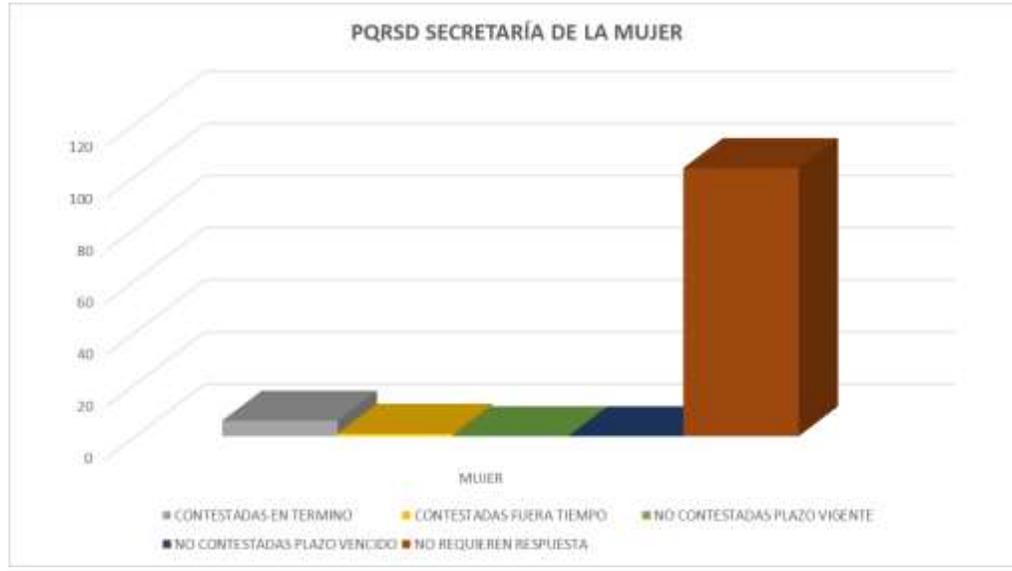
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
JURIDICA	21	7	0	3	772	803



DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
MINAS Y ENERGIA	2	1	0	3	89	95



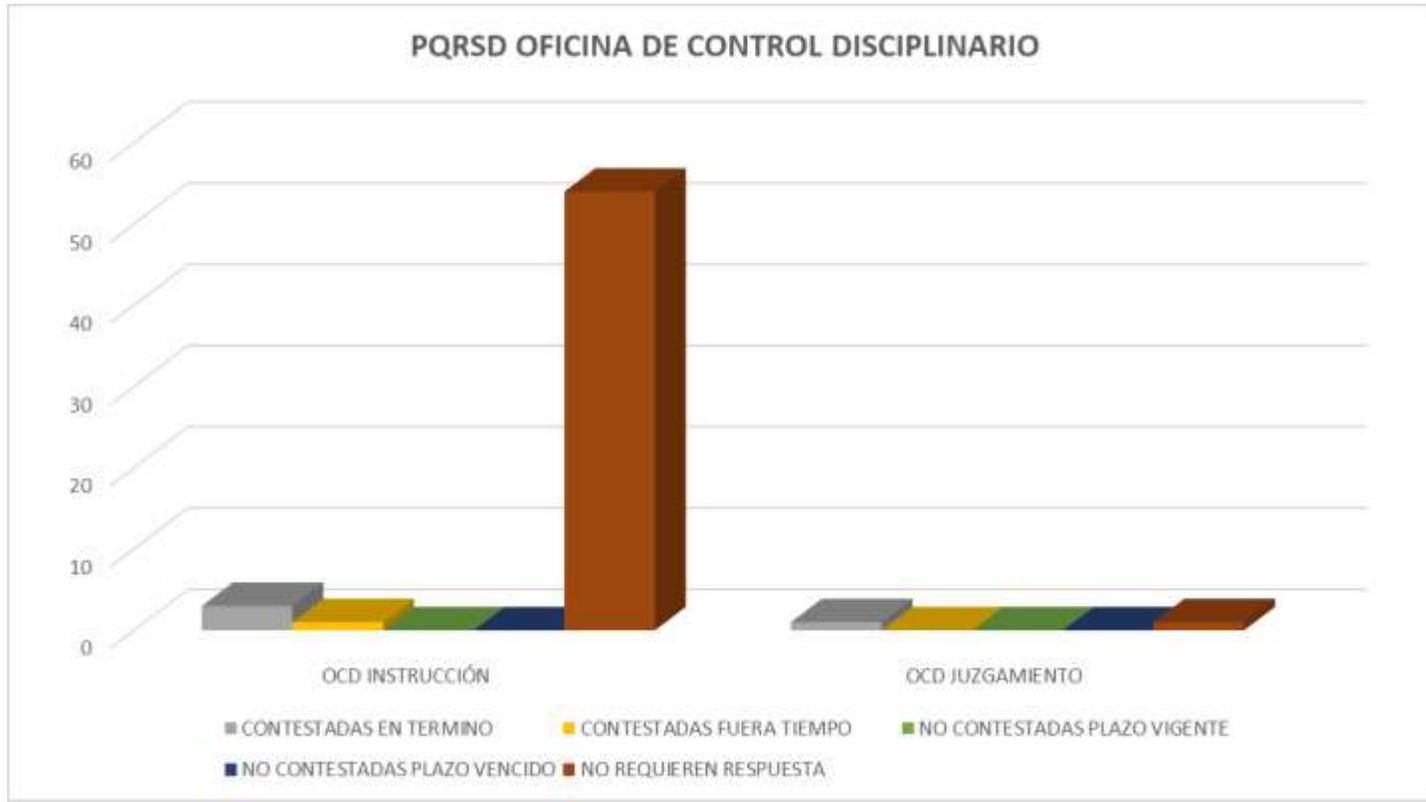
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
MOVILIDAD	272	188	0	4	994	1.458



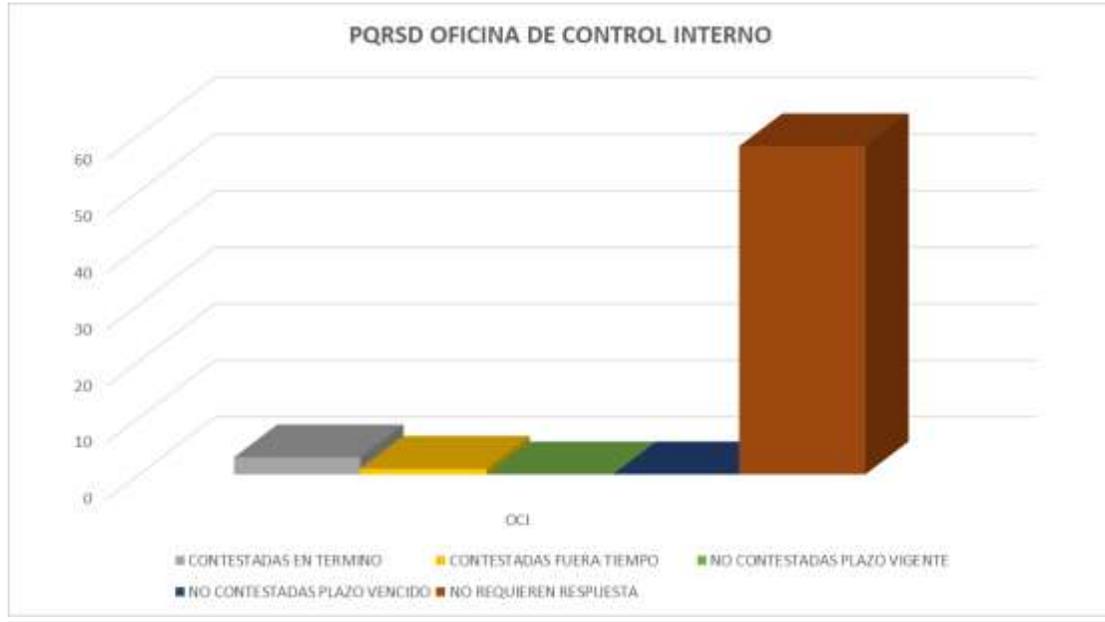
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
MUJER	6	1	0	0	103	110



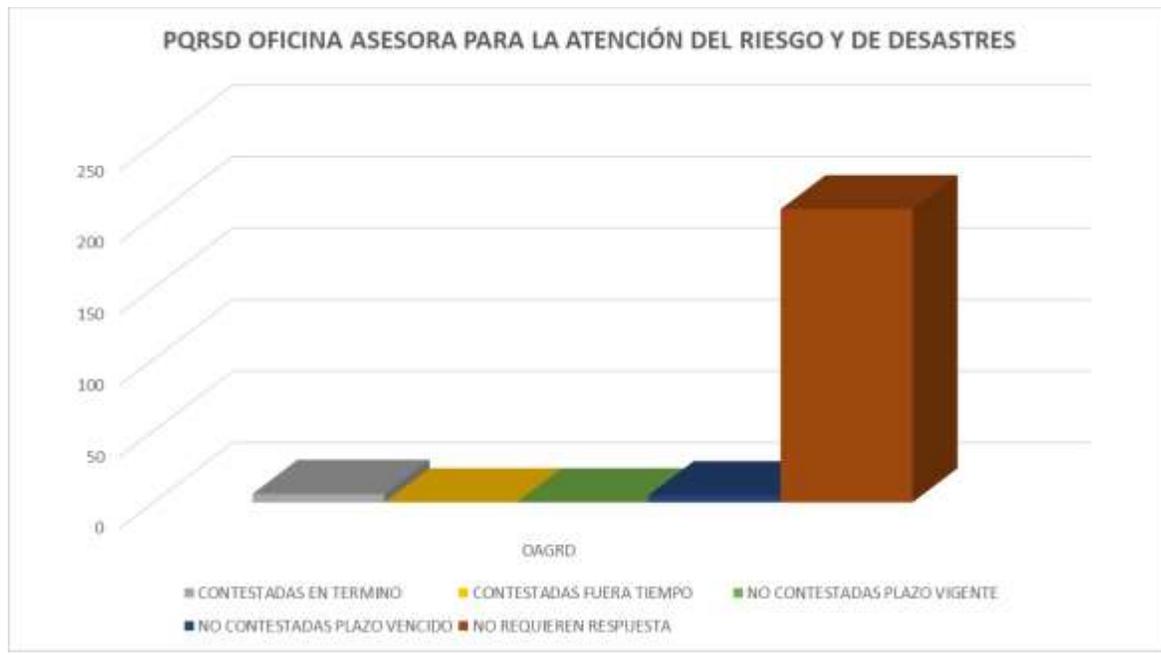
PQRSD OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO



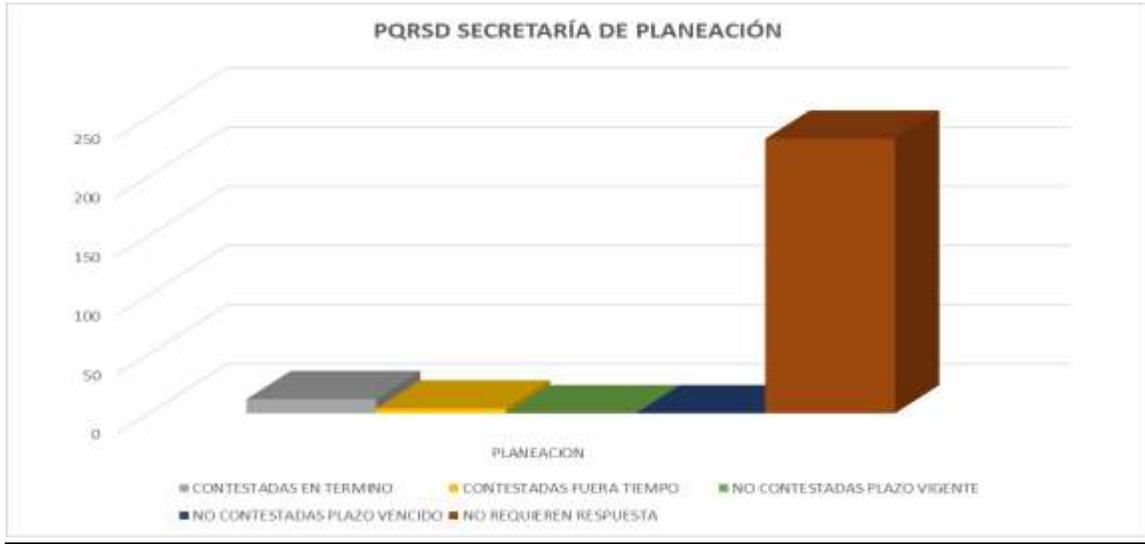
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
OCD INSTRUCCIÓN	3	1	0	0	54	58
OCD JUZGAMIENTO	1	0	0	0	1	2



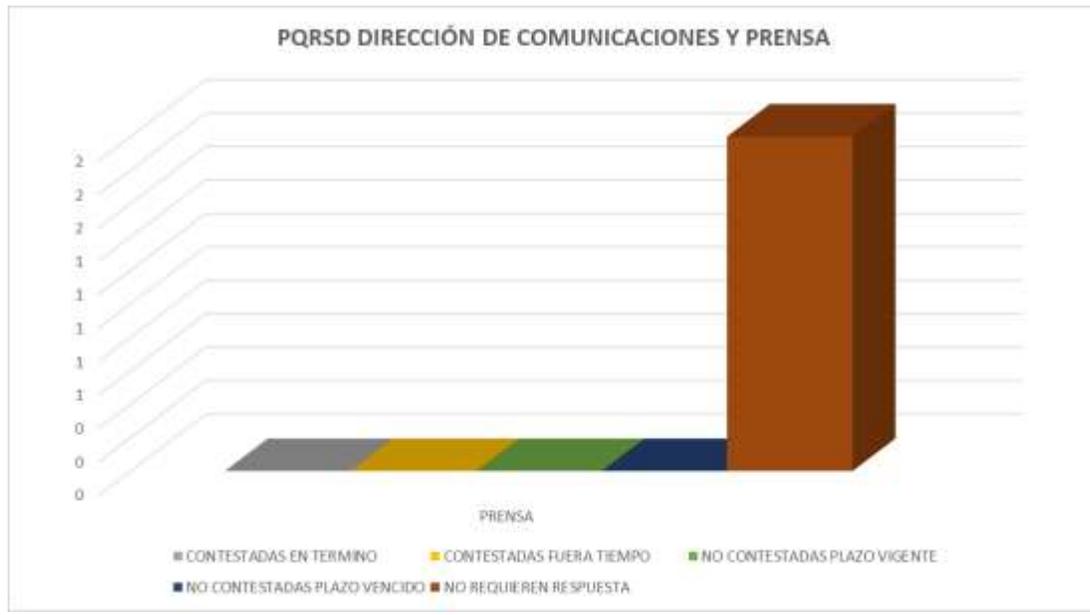
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
OCI	3	1	0	0	58	62



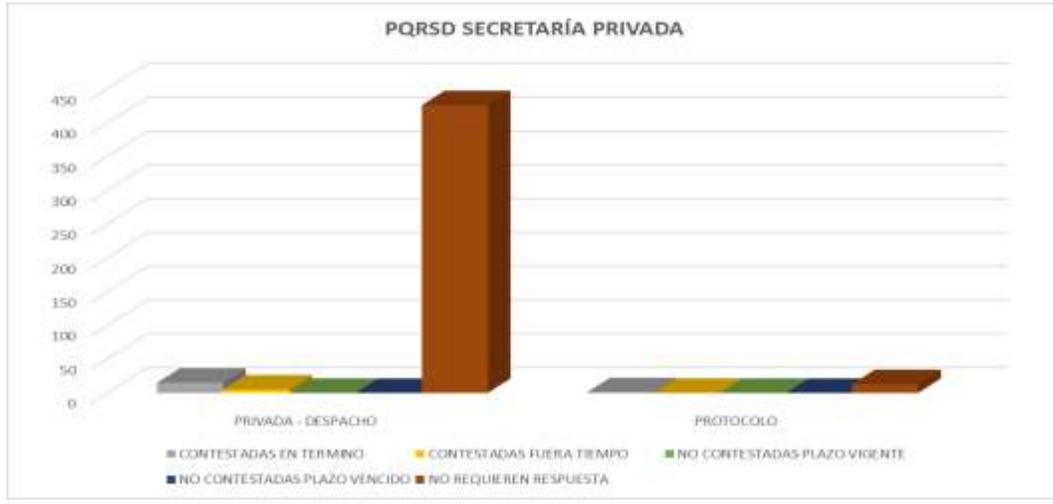
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
OAGRD	6	0	0	5	205	216



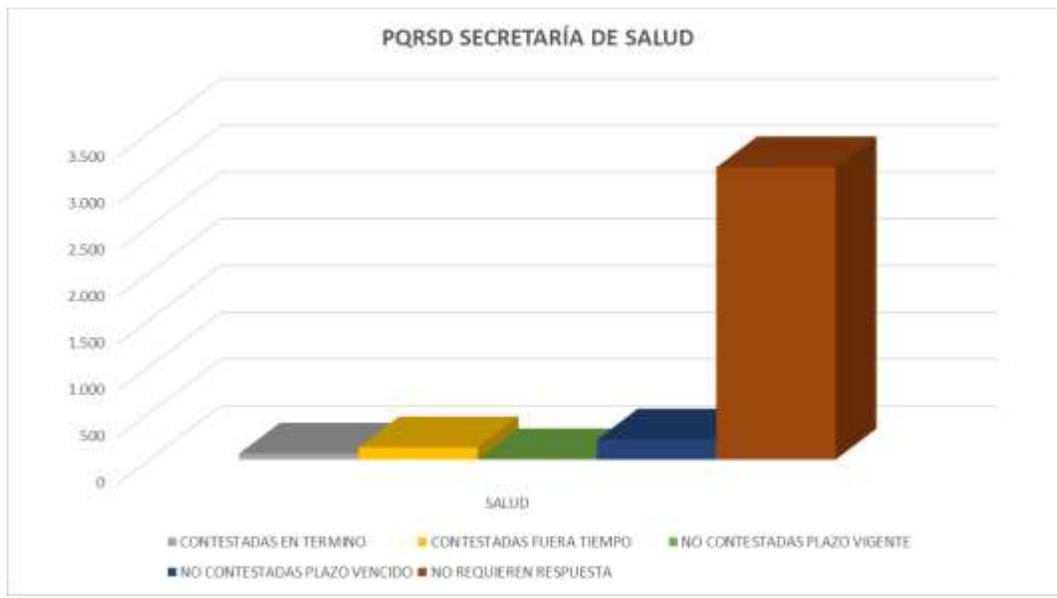
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
PLANEACION	12	4	0	0	232	248



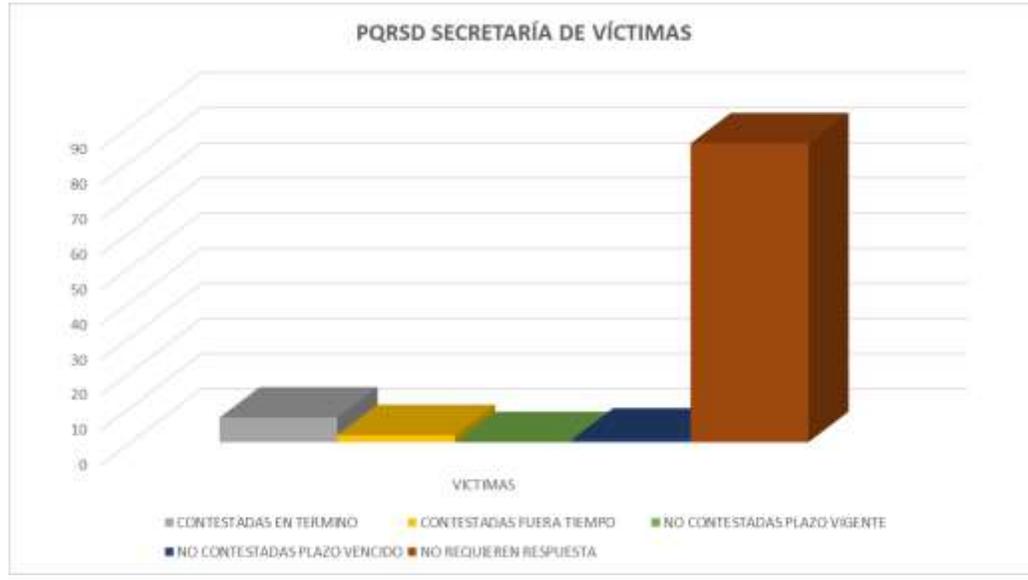
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
PRENSA	0	0	0	0	2	2



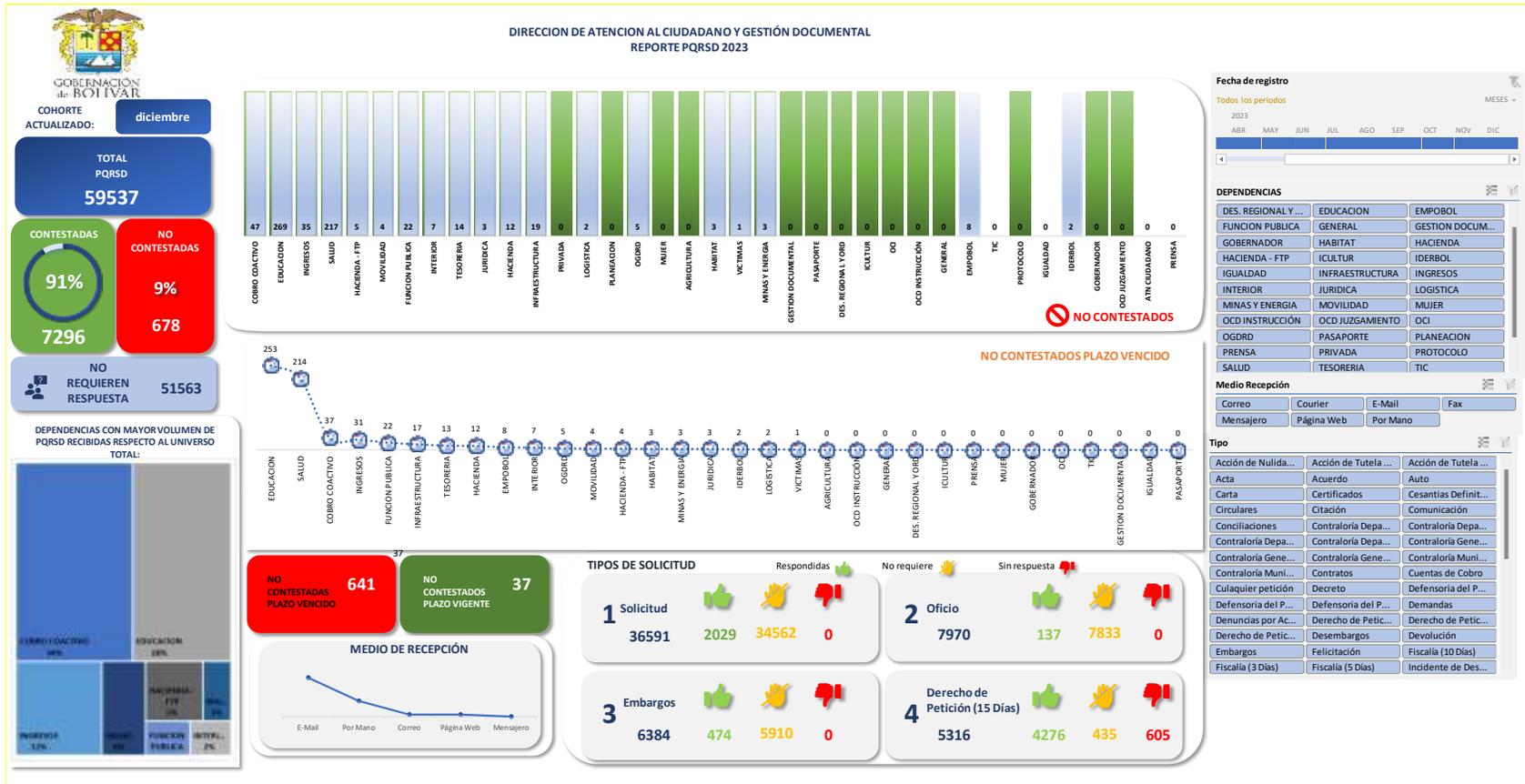
DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRS
PRIVADA - DESPACHO	15	5	0	0	426	446
PROTOCOLO	1	0	0	0	13	14



DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRS
SALUD	64	131	3	214	3.128	3.540



DEPENDENCIA	CONTESTADAS EN TÉRMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO REQUIEREN RESPUESTA	TOTAL PQRSD
VÍCTIMAS	7	2	0	1	85	95



De un total de 59.537 PQRSD recibidas en la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2023, el 86,61% (51.563) corresponde a peticiones que no requirieron respuesta; del 13,39% restante, el 91,5% fueron contestadas y el 8,50% se evidencian sin respuestas para la vigencia en el aplicativo SIGOB.



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

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	NO REQUIEREN RESPUESTA	PQRS CONTESTADAS	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	% DE REQUERIMIENTOS CONTESTADOS	PQRS NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	% DE REQUERIMIENTOS NO CONTESTADOS
AGRICULTURA	7	0	3	0	3	43%	4	4	0	57%
COBRO COACTIVO	17	0	9	2	7	53%	8	8	0	47%
DES. REGIONAL Y ORD	3	0	1	0	1	33%	2	2	0	67%
EDUCACION	854	0	126	21	105	15%	728	659	69	85%
FUNCION PUBLICA	32	0	16	9	7	50%	16	16	0	50%
GENERAL	6	0	6	5	1	100%	0	0	0	0%
HABITAT	8	0	2	1	1	25%	6	6	0	75%
HACIENDA	4	0	1	0	1	25%	3	3	0	75%
HACIENDA - FTP	20	0	15	7	8	75%	5	5	0	25%
ICULTUR	1	0	0	0	0	0%	1	1	0	100%
INFRAESTRUCTURA	54	0	14	8	6	26%	40	36	4	74%
INGRESOS	15	0	5	2	3	33%	10	9	1	67%
INTERIOR	119	0	47	19	28	39%	72	66	6	61%
JURIDICA	24	0	17	9	8	71%	7	6	1	29%
LOGISTICA	4	0	1	1	0	25%	3	3	0	75%
MINAS Y ENERGIA	8	0	1	0	1	13%	7	7	0	88%
MOVILIDAD	43	0	21	11	10	49%	22	21	1	51%
MUJER	6	0	3	1	2	50%	3	3	0	50%
OCD	23	0	8	2	6	35%	15	14	1	65%
OCI	60	0	21	9	12	35%	39	37	2	65%
OGDRD	31	0	18	5	13	58%	13	11	2	42%
PASAPORTE	2	0	1	0	1	50%	1	1	0	50%
PLANEACION	38	0	8	5	3	21%	30	28	2	79%
PRIVADA	9	0	7	3	4	78%	2	2	0	22%
SALUD	74	0	27	10	17	36%	47	45	2	64%
TESORERIA	5	0	1	1	0	20%	4	4	0	80%
TIC	1	0	0	0	0	0%	1	1	0	100%
VICTIMAS	13	0	4	1	3	31%	9	8	1	69%
TOTALES	1.481	0	383	132	251	26%	1.098	1.006	92	74%

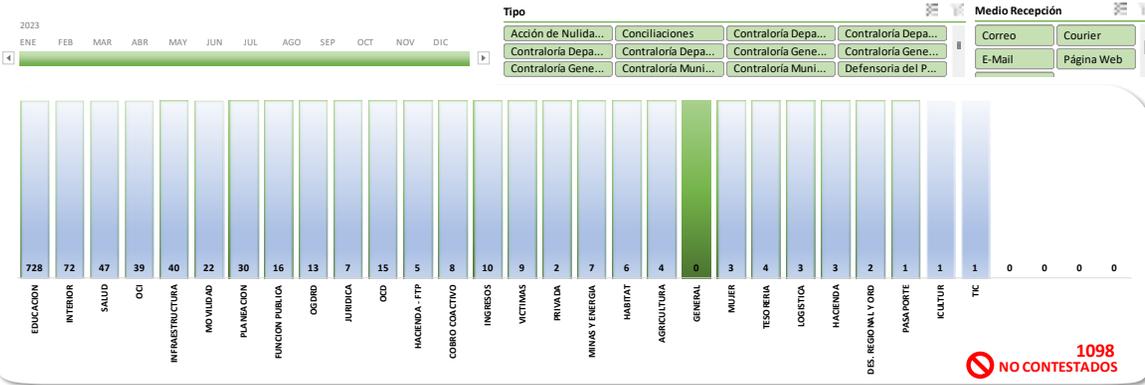


DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

COHORTE HASTA: **diciembre**

TOTAL REQUERIMIENTOS IAS: **1481**

CONTESTADAS: **26%** (383)



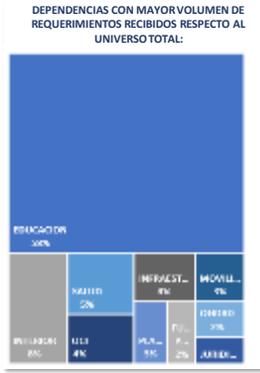
AGRICULTURA	COBRO COACTIVO
DES. REGIONAL Y ORD	EDUCACION
FUNCION PUBLICA	GENERAL
HABITAT	HACIENDA
HACIENDA - FTP	ICULTUR
INFRAESTRUCTURA	INGRESOS
INTERIOR	JURIDICA
LOGISTICA	MINAS Y ENERGIA
MOVILIDAD	MUJER
OGD	OCI
OGDRD	PASAPORTE
PLANEACION	PRIVADA
SALUD	TESORERIA
TIC	VICTIMAS

INSTITUCIÓN

1 PROCURADURIA GRAL # 681	2 NO REGISTRA # 296	3 CONTRALORIA GRAL # 161	4 DEFENSORIA DEL PUEBLO # 68	5 PROCURADURIA REGIONAL # 61
				6 FISCALIA # 54

TIPO REQUERIMIENTO

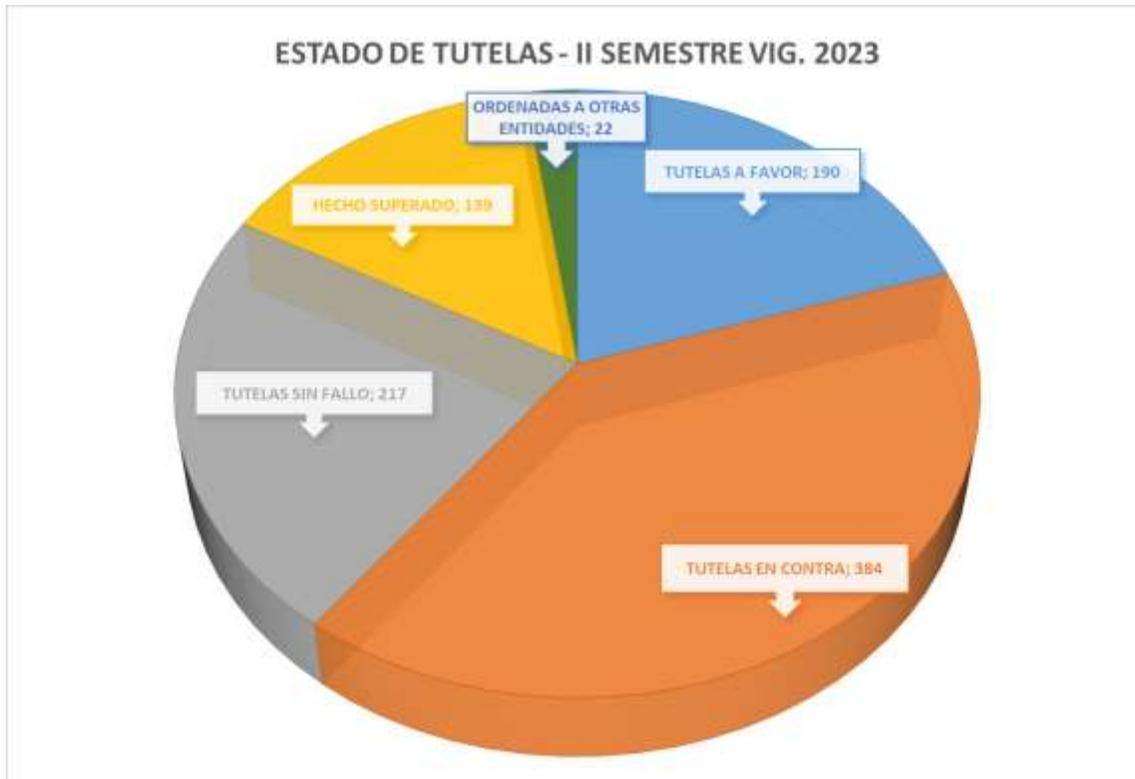
1 Procuraduría (10 días) 758 (55) (703)	2 Traslado de otra entidad 158 (96) (62)
3 Contraloría General (10 Días) 89 (7) (82)	4 Defensoría del Pueblo (10 Días) 78 (23) (55)





RELACIÓN DE TUTELAS II SEMESTRE 2023

De conformidad con la información suministrada por la Secretaría Jurídica, se presenta a continuación, el reporte de tutelas recibidas durante el segundo 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	190
TUTELAS EN CONTRA	384
TUTELAS SIN FALLO	217
HECHO SUPERADO	139
ORDENADAS A OTRAS ENTIDADES	22
TOTAL	952



DETALLE DE TUTELAS POR DEPENDENCIAS

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	25	1	9	-	1	5	3	7	
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	6	1	3	-	-	2	-	1	
SECRETARÍA DE LA MUJER	1	-	-	-	-	1	-	-	
SECRETARÍA DE HACIENDA	21	-	20	-	-	-	-	1	
SECRETARÍA DE MINAS	1	-	-	-	-	1	-	-	
SECRETARÍA JURÍDICA	6	-	6	-	-	-	-	-	
SECRETARÍA PRIVADA	2	-	2	-	-	-	-	-	
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	8	-	8	-	-	-	-	-	
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	2	-	1	-	-	-	1	-	
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	230	17	179	2	8	16	12	13	
SECRETARÍA DE HÁBITAT	8	-	2	-	-	1	4	1	
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	165	15	160	2	-	-	-	3	
SECRETARÍA DE SALUD	201	15	68	77	-	1	3	52	
SECRETARÍA DE SALUD - HOSPITALES LIQUIDADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	
OFICINAS									
GESTIÓN DEL RIESGO	5	-	2	-	-	-	3	-	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	-	1	-	-	2	-	-	
ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	-	-	-	-	-	-	-	
PASAPORTES	3	-	1	-	-	-	2	-	
DIRECCIONES									
FUNCIÓN PÚBLICA	13	1	11	-	1	-	-	1	
LOGÍSTICA	3	-	3	-	-	-	-	-	
ACTOS ADMINISTRATIVOS	-	-	-	-	-	-	-	-	
FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	85	8	79	-	-	1	-	5	
TESORERÍA	3	-	3	-	-	-	-	-	
COBRO COACTIVO	46	2	43	-	-	1	-	2	
INGRESOS	11	-	11	-	-	-	-	-	
DESCENTRALIZADAS									
IDERBOL	6	1	5	-	1	-	-	-	
ICULTUR	1	-	1	-	-	-	-	-	
FONDO DE TRANSITO Y TRANSPORTE EN LIQ. U de C	79	16	79	-	-	-	-	-	
EMPOBOL	5	1	5	-	-	-	-	-	
TERCEROS VINCULA A GOBERNAC.	-	-	-	-	-	-	-	-	
OTROS	13	1	10	-	-	1	1	1	
TOTAL A.T. RECIBIDAS AÑO 2022	952	79	712	81	11	32	29	87	

NOTA IMPORTANTE: El presente informe fue realizado teniendo en cuenta las acciones de tutela allegadas a la Dirección de Defensa Judicial a través de los correos electrónicos notificaciones@bolivar.gov.co y tutelasgobernacion@bolivar.gov.co.

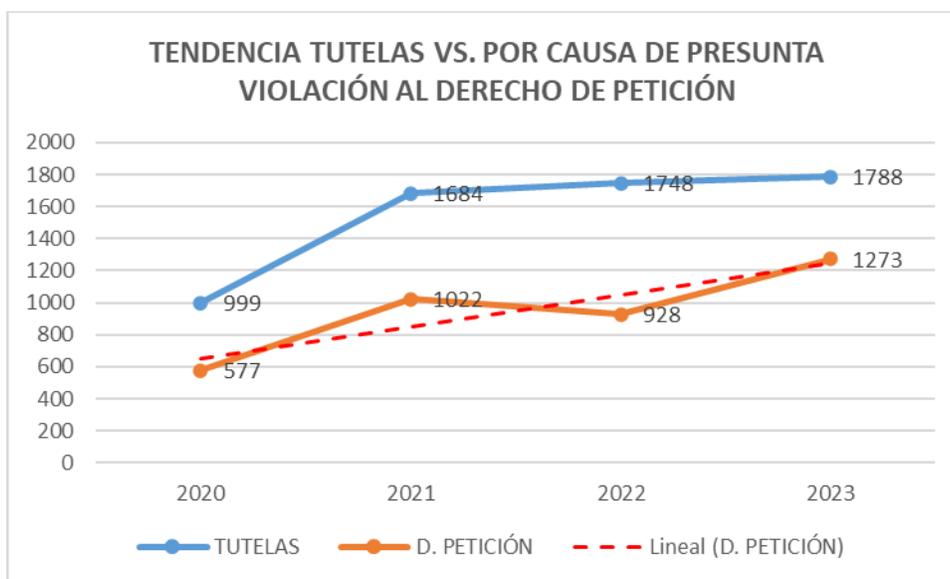
Fuente: Informes de la Dirección de Defensa Judicial

Del total de tutelas interpuestas contra de la Gobernación (952) el 8.30% (79) finalizaron en incidente y el **74.79% (712) 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:

- Año 2023: 1.788 tutelas interpuestas, 1.273 corresponden a una presunta violación del derecho de petición, equivalente a un 71.20%
- Año 2022: 1.748 tutelas interpuestas, 928 corresponden a una presunta violación del derecho de petición, equivalente a un 53.09%
- Año 2021: 1.684 tutelas interpuestas, 1.022 corresponden a una presunta 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

	2020	2021	2022	2023
TUTELAS	999	1684	1748	1788
D. PETICIÓN	577	1022	928	1273
PORCENTAJE	57,76%	60,69%	53,09%	71,20%

Durante el cuatrienio 2020-2023, se evidencia un alza significativa de aproximadamente 15 puntos porcentuales del 2020 al 2023 y solo hubo una baja durante el período 2022-2023 de aproximadamente 7.6%.



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:
 - 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 PQRSO 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.