



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 2020

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 al Decreto 891 de 2017 por el cual se establecen los controles para los costos de reproducción de documentos solicitados por usuarios.

ALCANCE

- i) Verificar e informar la gestión de los trámites y respuestas a PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020 de las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.

OBSERVACIONES

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, que corresponde a 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:

- ❖ 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 (incluyendo la Secretaría de Educación). 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:



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

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

RADICACIÓN DEL CIUDADANO

FORMULARIO DE SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO

¿Qué tipo de solicitud desea interponer?

Tipo de Solicitud: Medio Respuesta:

Datos del Ciudadano

Nombre: Apellidos:

Identificación: Sexo:

Tipo de dirección:

Dirección: País: Departamento: Ciudad:

Teléfono: Email:

Descripción de su solicitud

Asunto:

Resumen:

Archivo Anexo (Solo PDF):

Código del Documento Anexo:

Seguridad

Captcha: 

Digite el texto que aparece en la imagen

Fuente: Captura pantalla página web Gobernación de Bolívar



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

- ❖ Con respecto al diseño de formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos, y al requisito correspondiente a construir un sistema de registro ordenado de las PQRS, se evidencia que parcialmente cumple lo establecido en el Manual para la implementación de Gobierno Digital en el punto 2.1. ¿Cómo planear la política de la entidad?, según el cual se establece que uno de los proyectos que apuntan al logro de los propósitos de Gobierno Digital es el Sistema de información para la gestión de peticiones, quejas y reclamos.
- ❖ Del 1 de enero al 12 de marzo, las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se están realizando a través de las ventanillas habilitadas, las cuales se encuentran en las oficinas de Atención al Ciudadano de la administración central y la secretaria de educación, las cuales al recibir la petición le dan el manejo adecuado y pertinente, y que permite a su vez direccionarlas a la secretaria o unidad competente para atenderla. Posteriormente, ante la declaratoria de emergencia sanitaria a causa del COVID-19, y la expedición de Decretos sobre el aislamiento preventivo obligatorio, se desarrolló un protocolo de atención especial que suspendió la atención presencial en el CAD y solo se recibió correspondencia por medios virtuales:
 - Correo electrónico: contacenos@bolivar.gov.co
 - Página Web: www.bolivar.gov.co, accediendo a través del botón: Atención al ciudadano o acceder al link: https://www.bolivar.gov.co/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=77&Itemid=841
 - Chat Institucional: Página Principal www.bolivar.gov.co
 - Línea Telefónica: (5) 6517444
 - Sede CAD extensión 1214
 - Sede Carmen de Bolívar extensión 5001
 - Sede Magangué extensión 6000
- ❖ La página web, en el enlace de PQRS, cuenta con un link con el cual se puede realizar seguimiento a la petición, <https://servicios.bolivar.gov.co/ConsultaCorrespondenciaExterna/Default.aspx>
- ❖ 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 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, así:

De acuerdo a la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- ✓ Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- ✓ Para la petición de documentos y de información: 20 días siguientes a la recepción.
- ✓ Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- ✓ Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

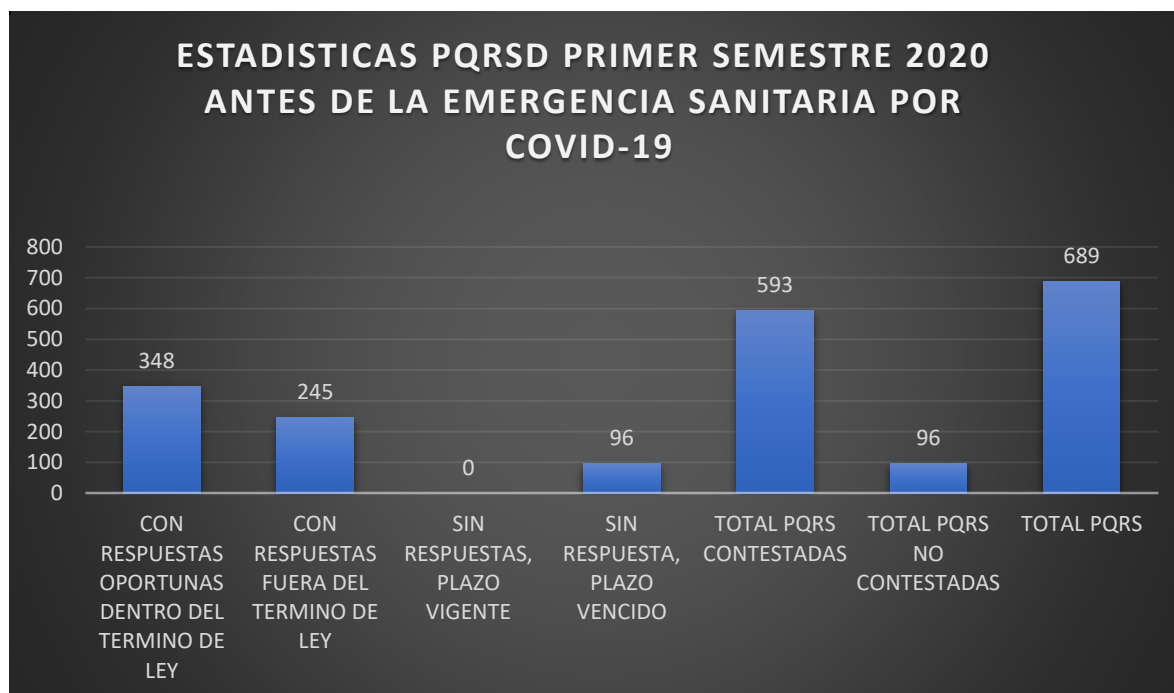
Sin embargo, a partir del 28 de marzo, de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 491 de 2020, los términos fueron modificados así:

- ✓ Para cualquier petición: 30 días siguientes a la recepción.
- ✓ Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- ✓ Consultas de materias a su cargo: 35 días siguientes a la recepción



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

Reporte de las PQRSD SIGOB - I Semestre Vigencia 2020
Del 02 enero de 2020 al 12 de marzo de 2020
Antes de declararse la Emergencia Sanitaria por Covid-19



PQRSD	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	348
CON RESPUESTAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	245
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	0
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	96
TOTAL PQRS CONTESTADAS	593
TOTAL PQRS NO CONTESTADAS	96
TOTAL PQRS	689



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>OFICINA DE CONTROL INTERNO</u>	Recibidas en Total: 1
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



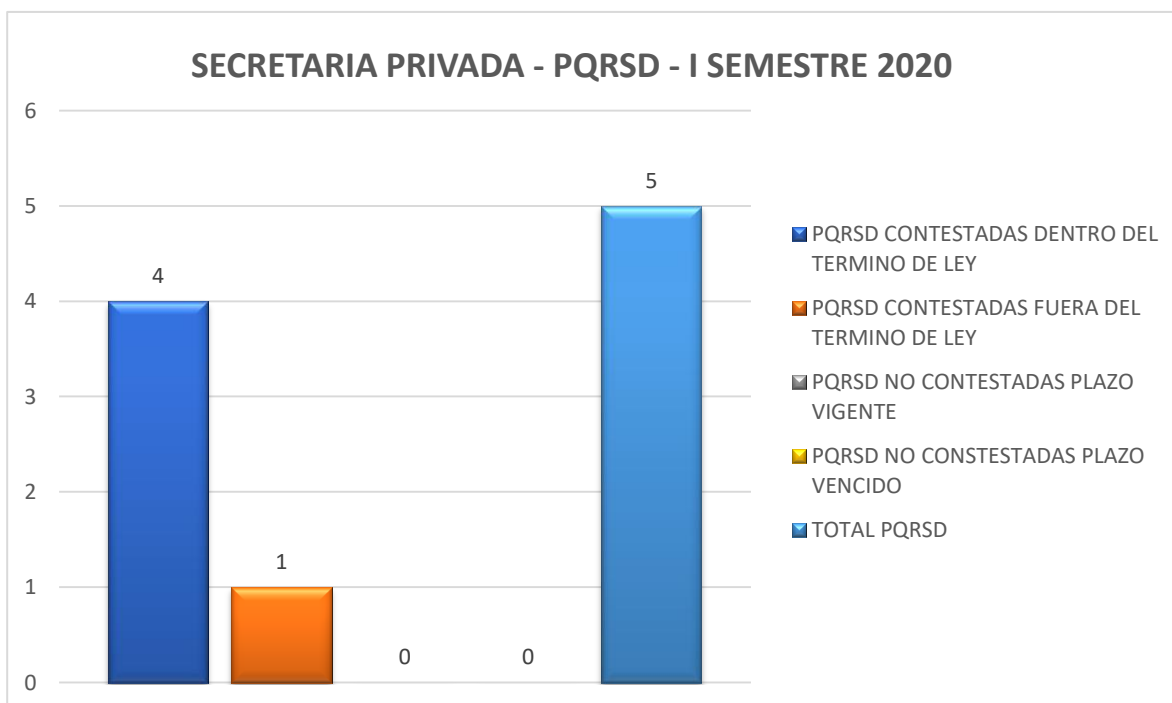
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO</u>	Recibidas en Total: 4
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	2
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



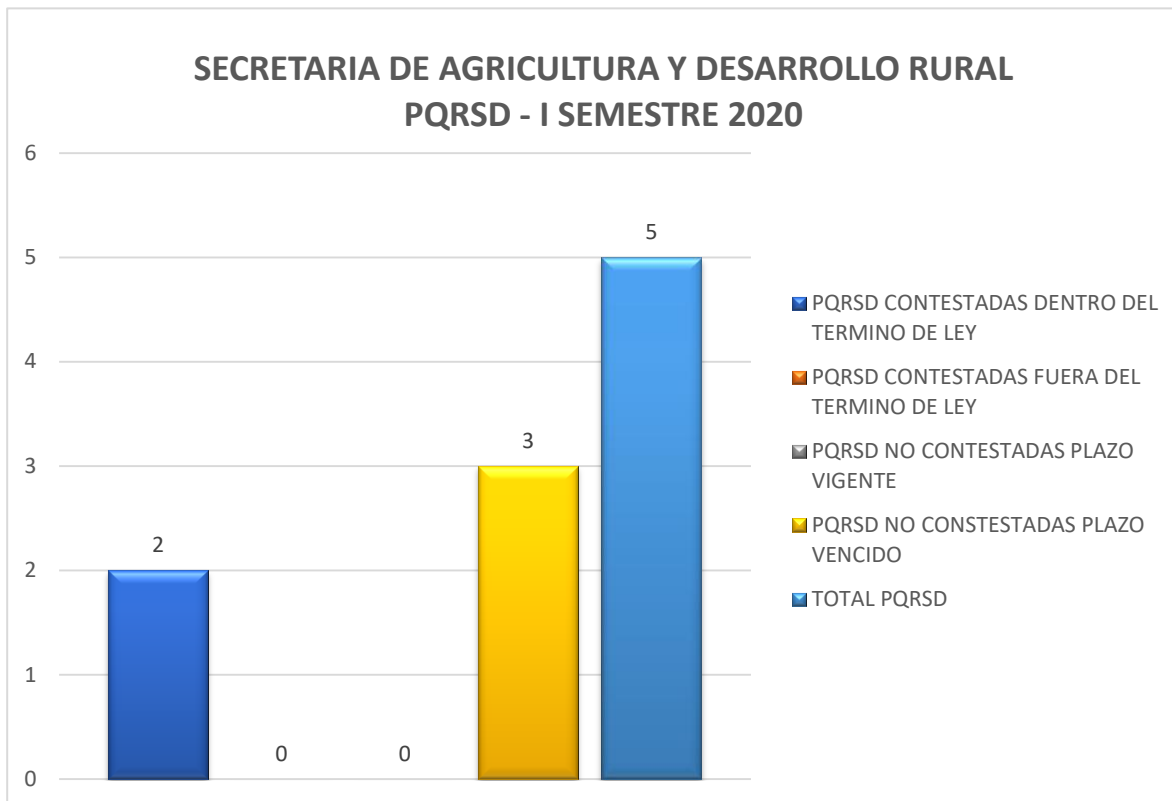
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARIA PRIVADA</u>	Recibidas en Total: 5
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	4
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



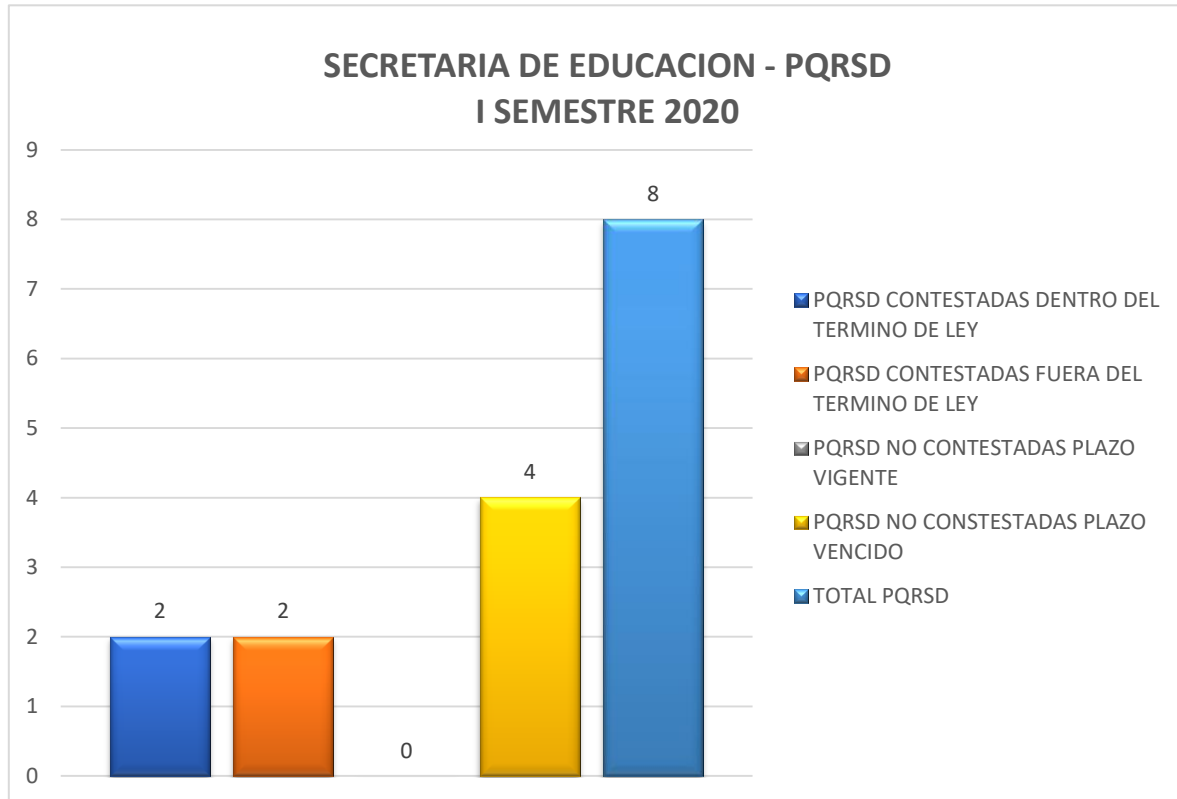
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL</u>	Recibidas en total 5
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	3



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



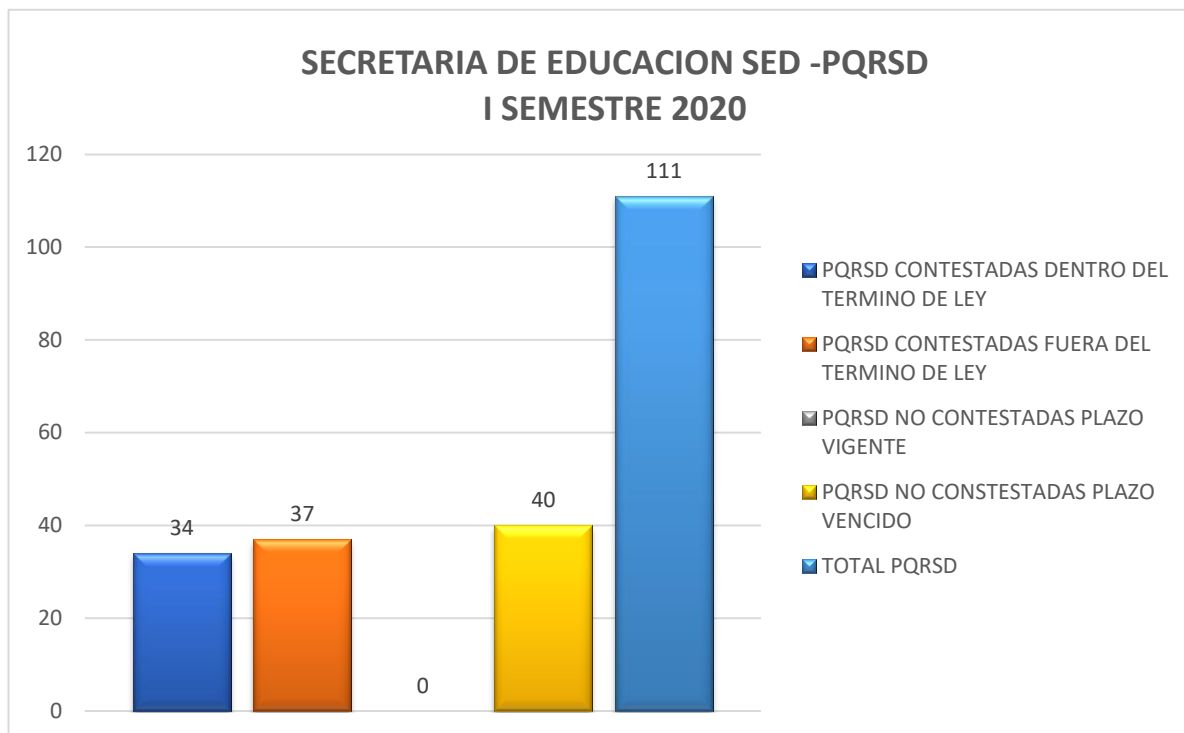
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARIA DE EDUCACION</u>	Recibidas en total: 8
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	2
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	4



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



Gráfica representada con datos tomados del sistema SIGOB

	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO	CONTESTADA FUERA DEL TERMINO	TOTAL, PQRS NO CONTESTADA	NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1	0	1	0	0	0
PLANTA	3	3	3	0	0	0	0
NOMINA	31	17	10	7	14	0	14
PLANTA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	13	6	3	3	7	0	7
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	24	12	7	5	12	0	12



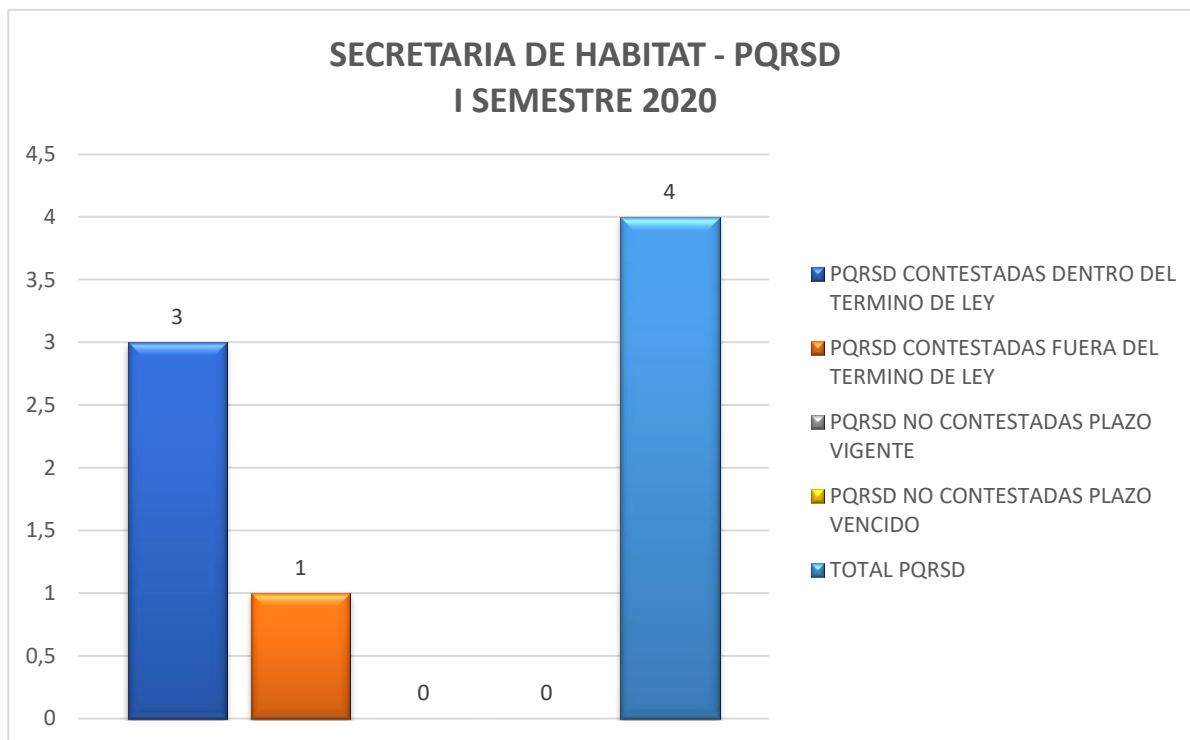
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

INSPECCION Y VIGILANCIA	2	1	1	0	1	0	1
COBERTURA EDUCATIVA	1	0	0	0	1	0	1
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	5	5	0	5	0	0	0
GRUPO DE CONTRATACION SED	12	10	0	10	2	0	2
ATENCION AL CIUDADANO EDUCACION	1	1	0	1	0	0	0
DESPACHO	3	1	0	1	2	0	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1	0	0	0	0
CARRERA ADMINISTRATIVA ESCALAFON	2	2	2	0	0	0	0
DIRECCION CALIDAD EDUCATIVA	1	0	0	0	1	0	1
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO SED	10	10	7	3	0	0	0
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	0	1	0	0	0
GRAN TOTAL	111	71	34	37	40	0	40



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



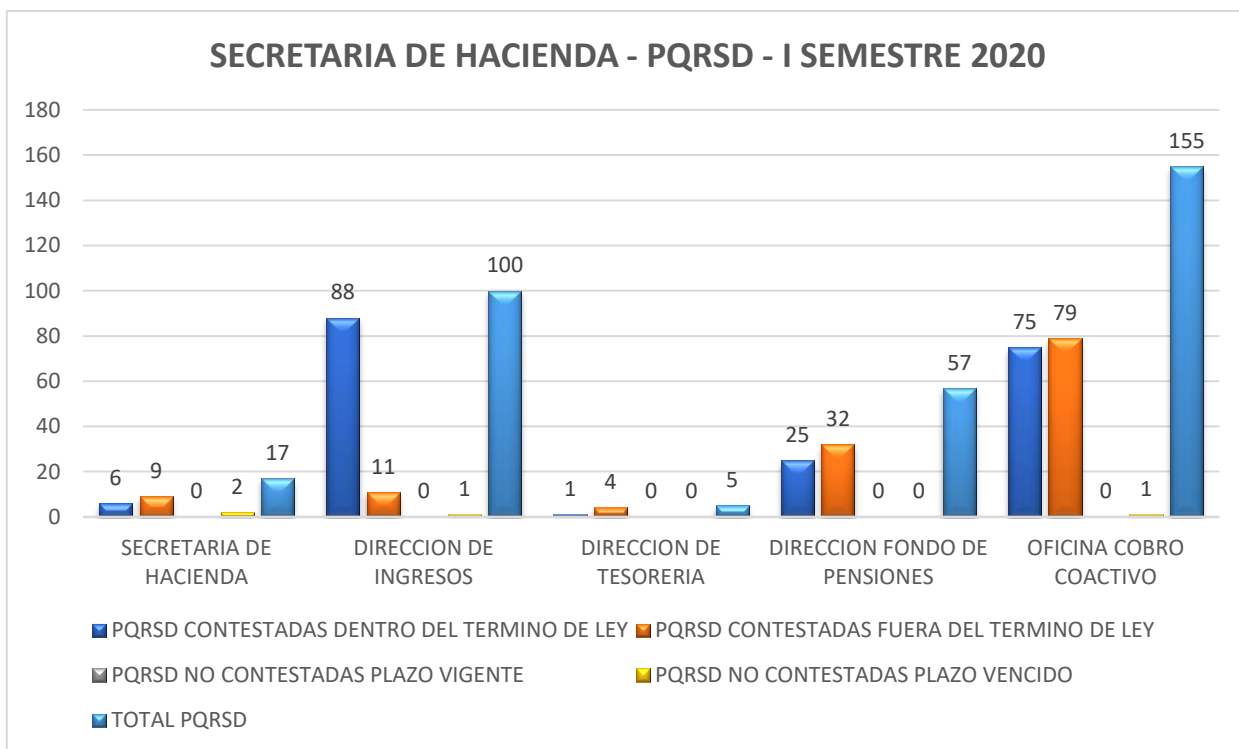
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARIA DE HABITAT</u>	Recibidas en Total: 4
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	3
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



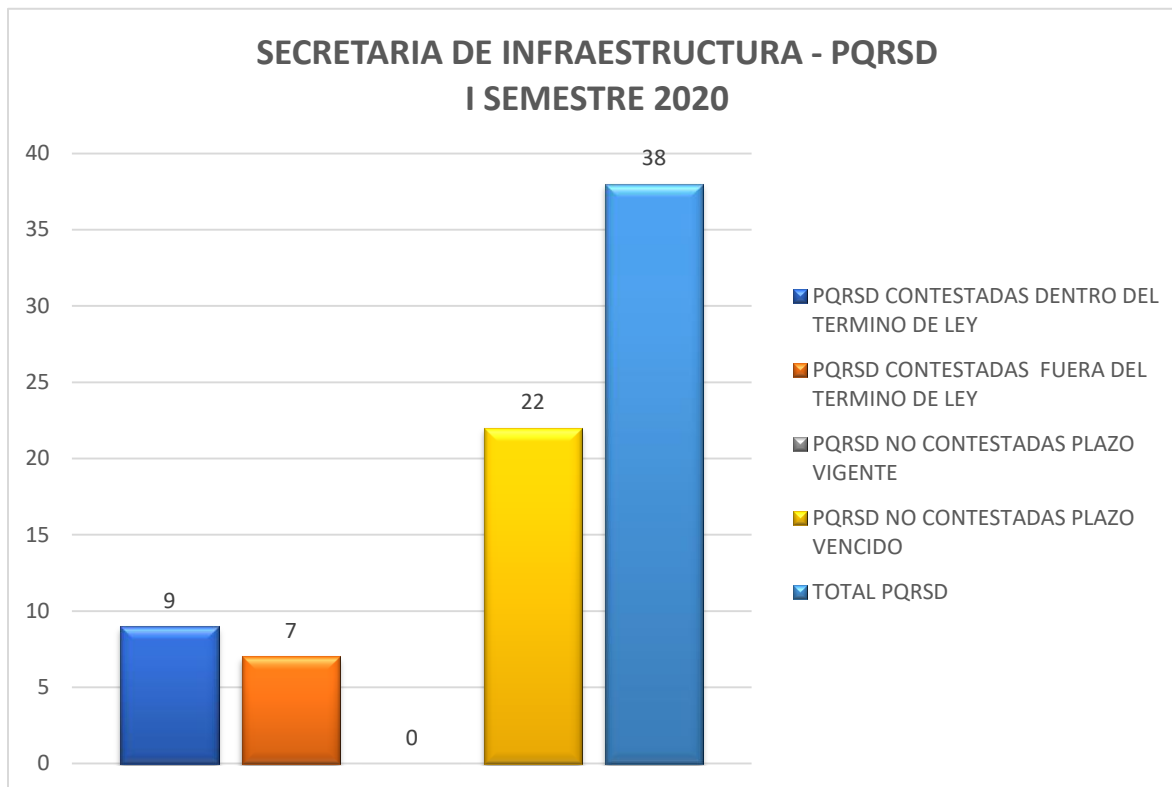
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINIO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TERMINIO DE LEY	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRSD
DIRECCION DE CONTABILIDAD	0	0	0	0	0
DIRECCION DE INGRESOS	88	11	0	1	100
DIRECCION DE TESORERIA	1	4	0	0	5
DIRECCION FONDO DE PENSIONES	25	32	0	0	57
OFICINA COBRO COACTIVO	75	79	0	1	155
SECRETARIA DE HACIENDA	6	9	0	2	17



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



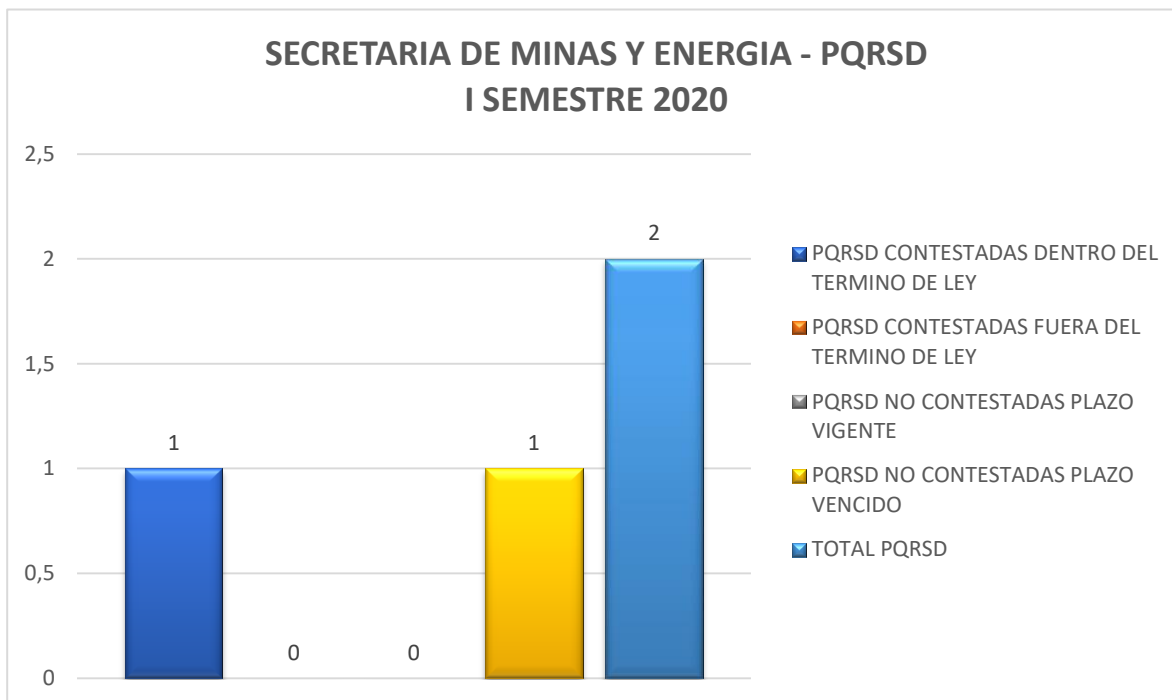
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA</u>	Recibidas en Total: 38
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	9
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	7
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	22



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



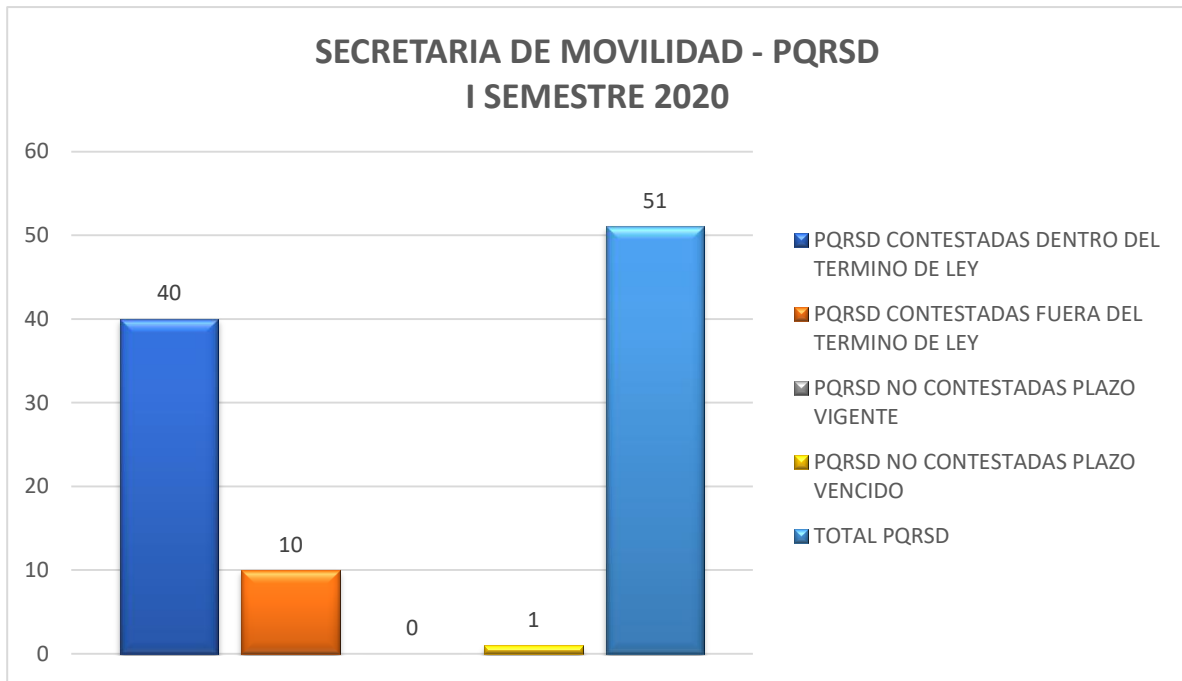
Gráfica representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA</u>	Recibidas en Total: 2
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020

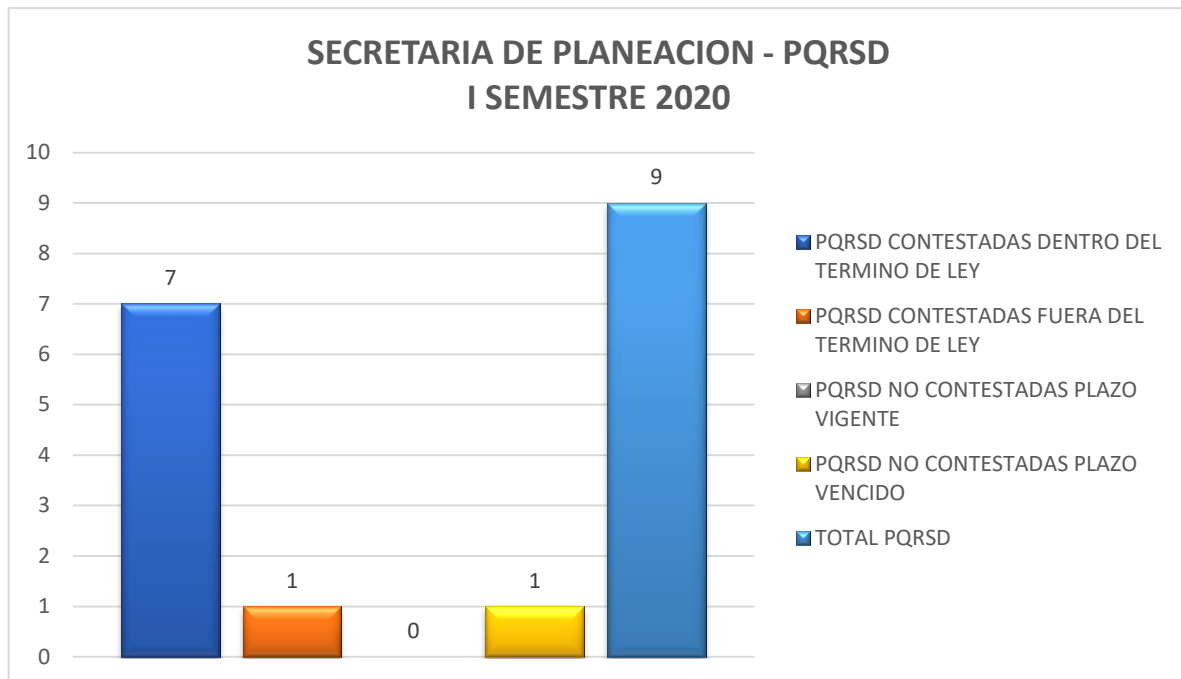


<u>SECRETARIA DE MOVILIDAD</u>	Recibidas en Total: 51
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	40
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	10
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



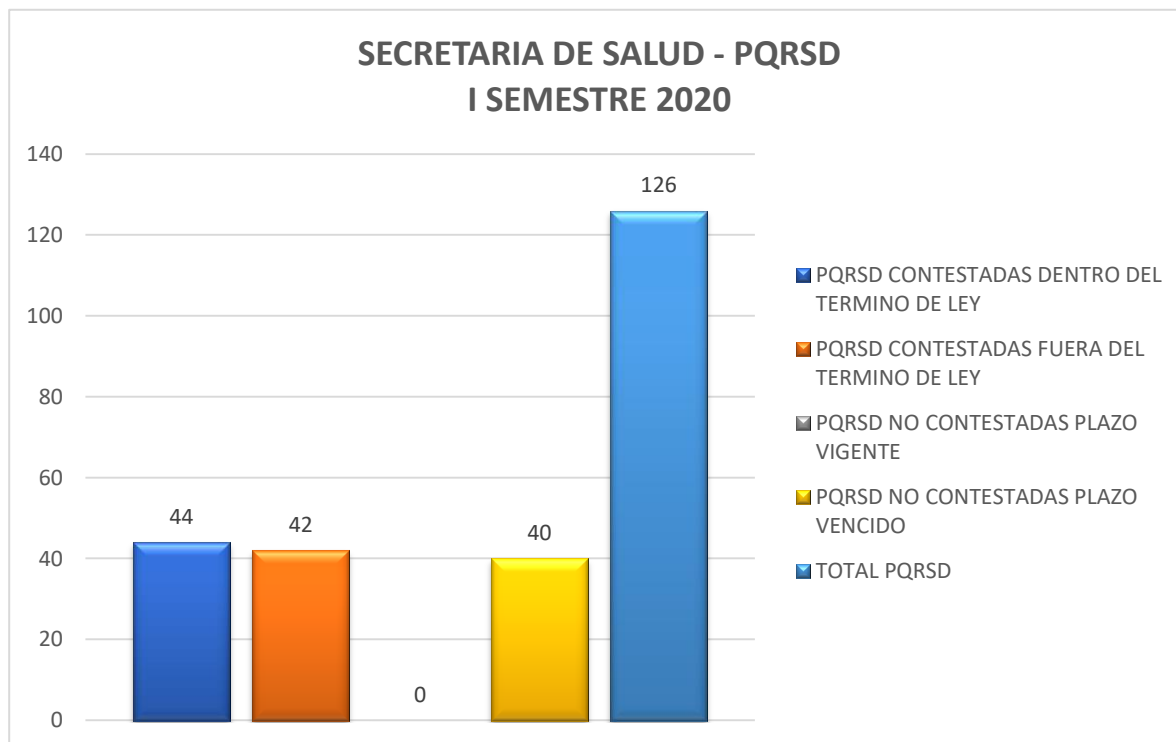
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARIA DE PLANEACION</u>	Recibidas en Total: 9
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	7
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



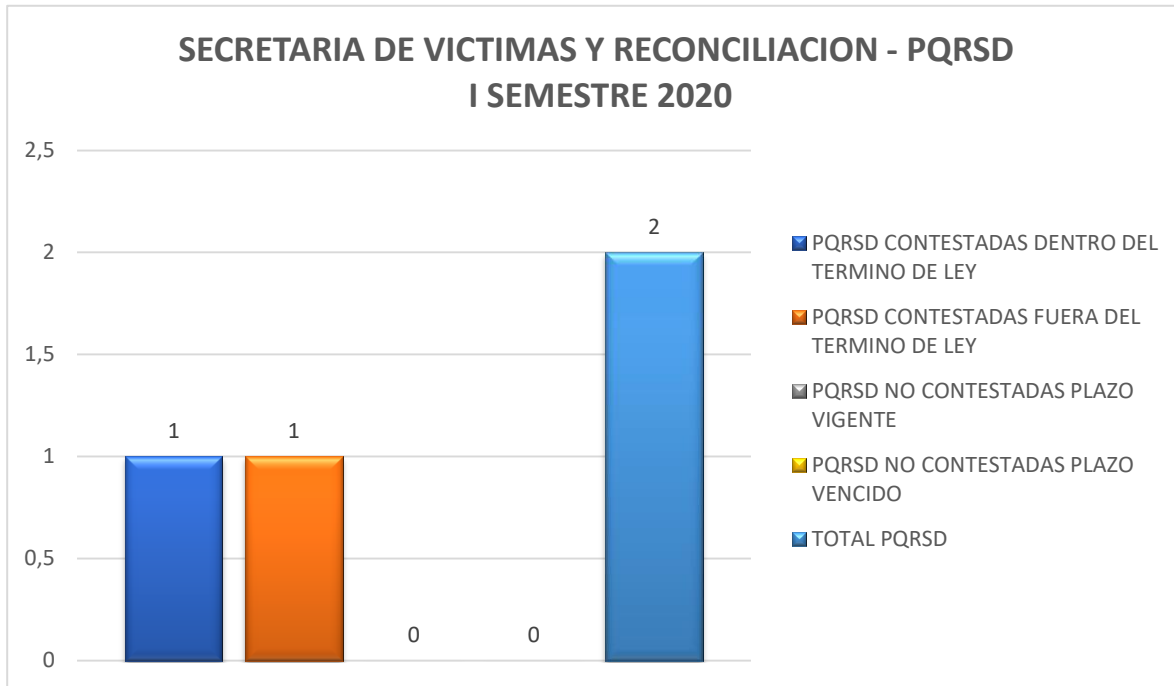
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARIA DE SALUD</u>	Recibidas en Total: 126
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	44
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	42
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	40



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



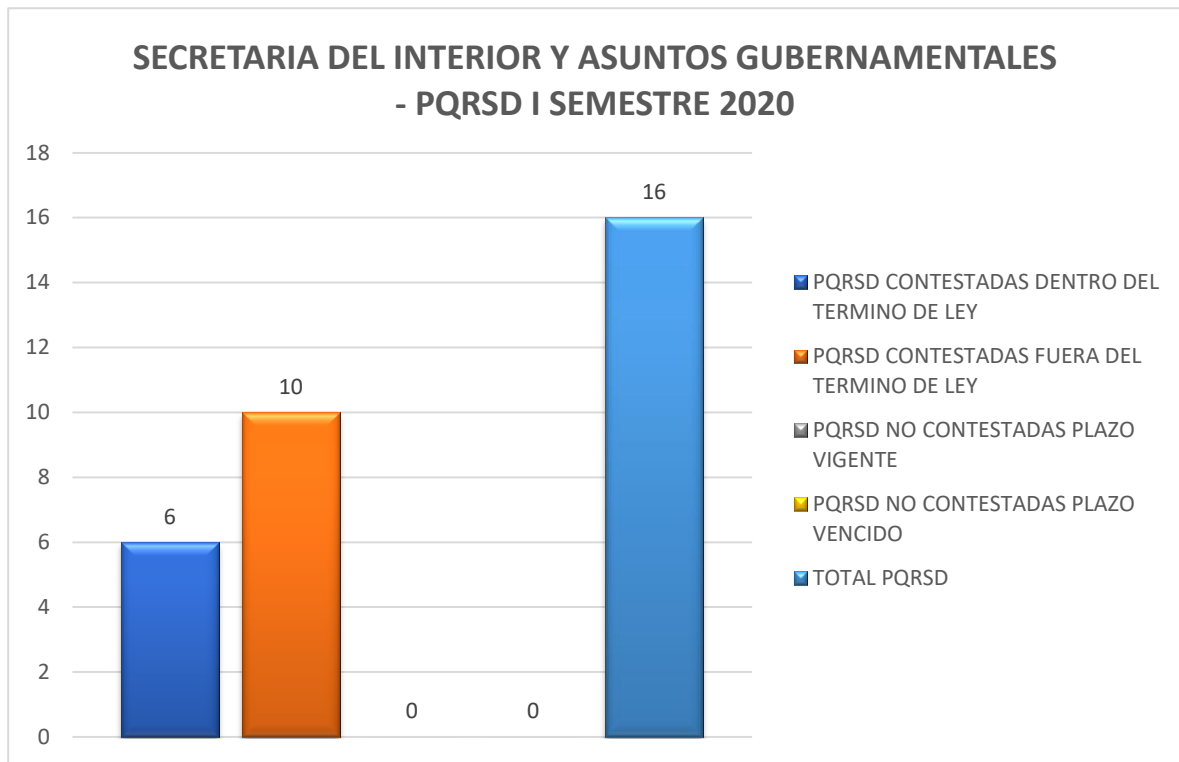
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARIA DE VICTIMAS Y RECONCILIACION</u>	Recibidas en Total: 2
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



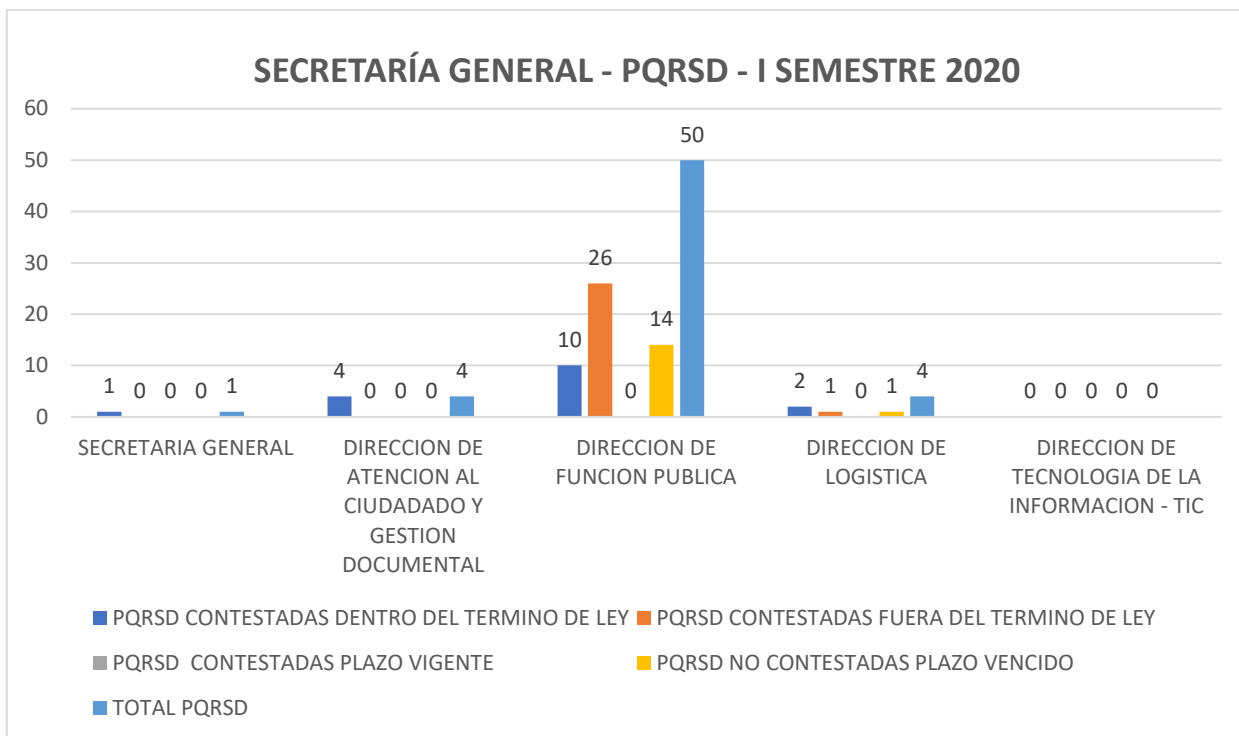
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARIA DEL INTERIOR Y ASUNTOS GUBERNAMENTALES</u>	Recibidas en Total: 16
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	6
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	10
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



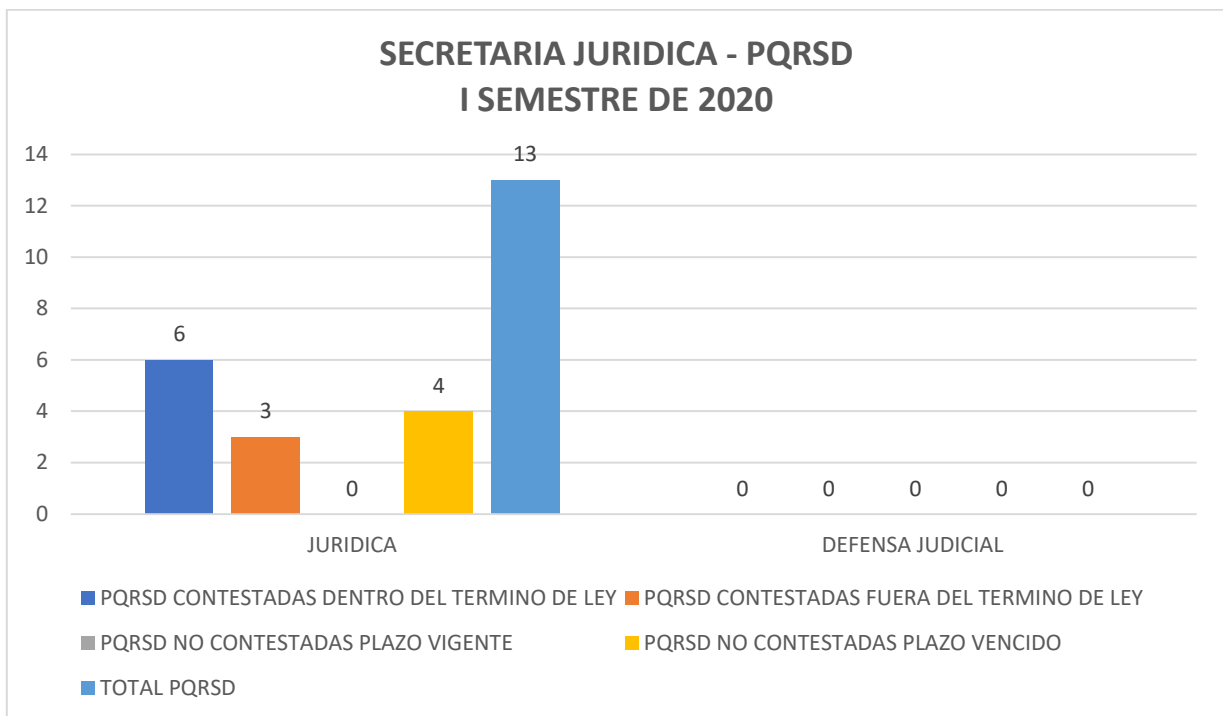
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRSD
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	1
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	4	0	0	0	4
DIRECCION DE FUNCION PUBLICA	10	26	0	14	50
DIRECCION DE LOGISTICA	2	1	0	1	4
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION - TIC	0	0	0	0	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



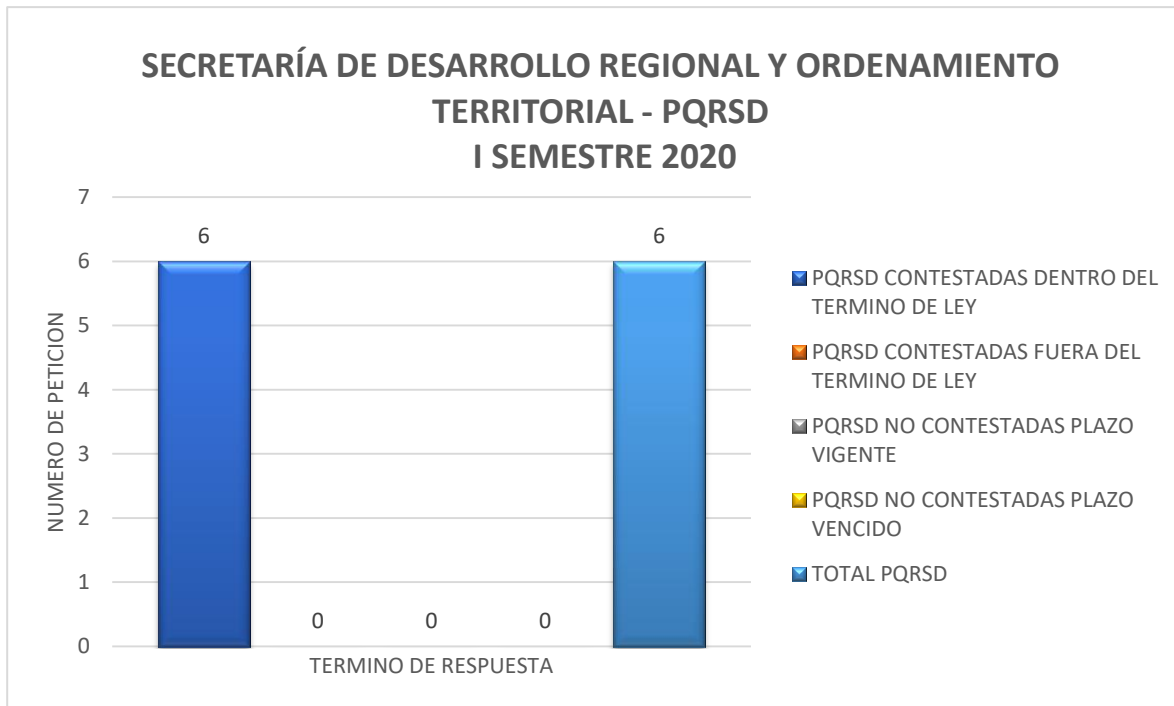
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRSD
SECRETARIA JURIDICA	6	3	0	4	13
DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA	0	0	0	0	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020

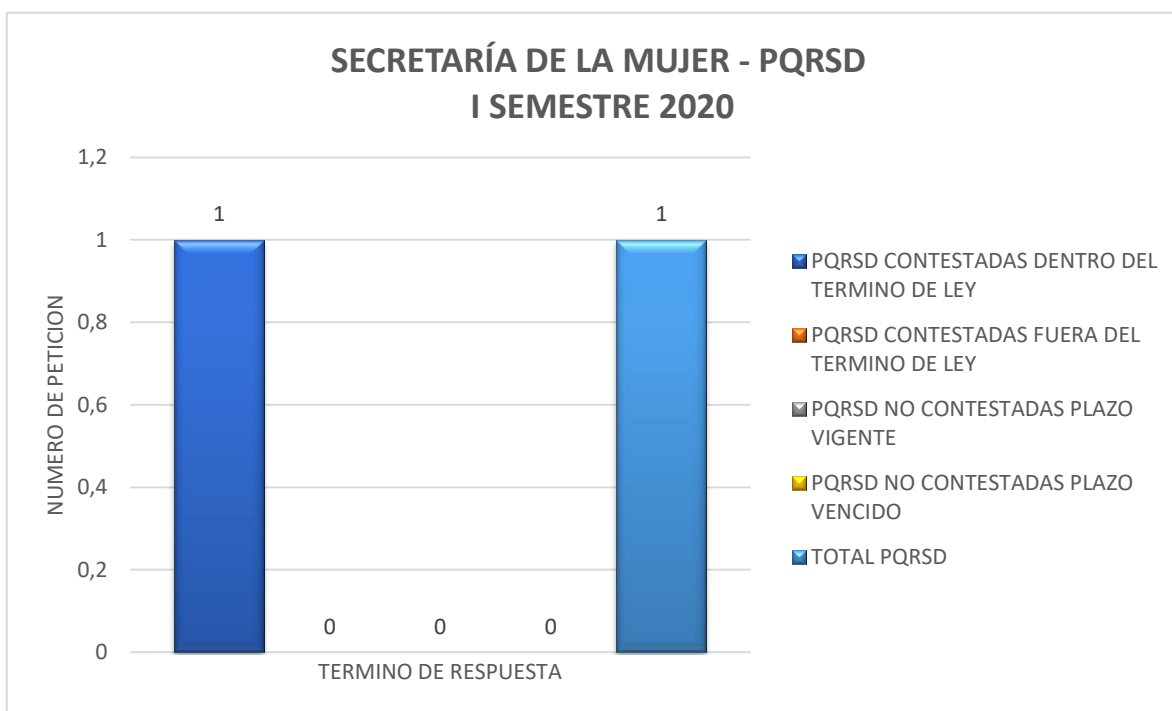


<u>SECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL</u>	Recibidas en Total: 6
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	6
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



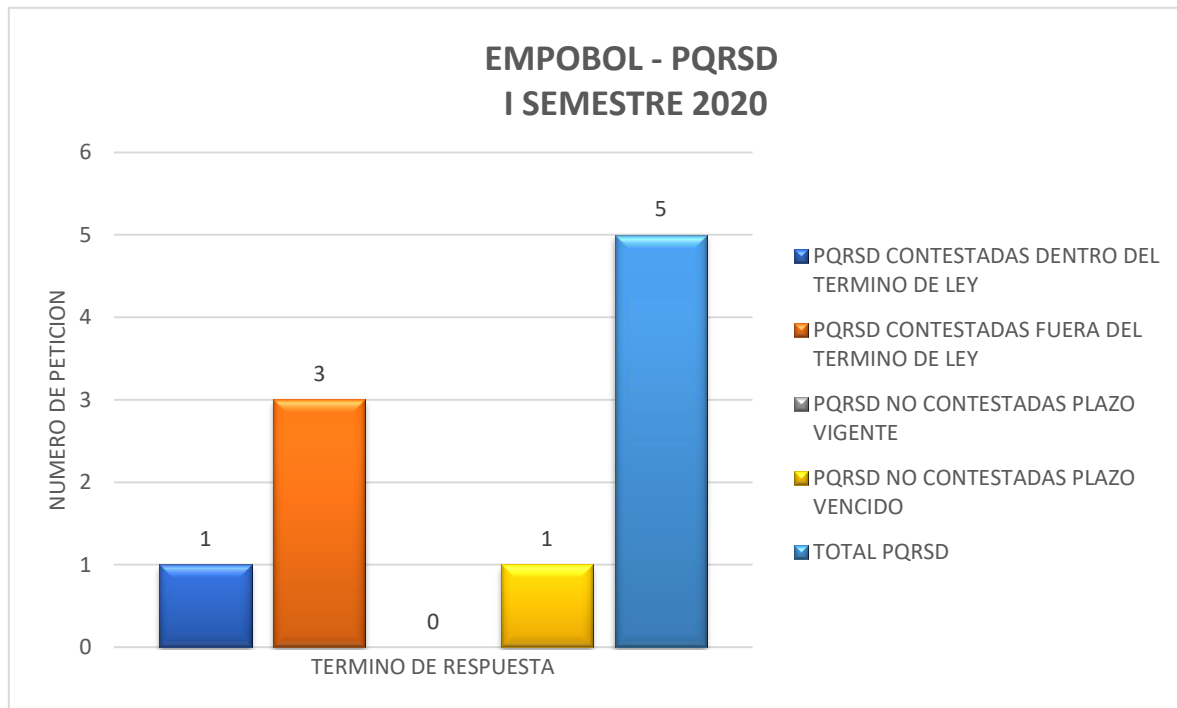
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA DE LA MUJER</u>	Recibidas en Total: 1
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020



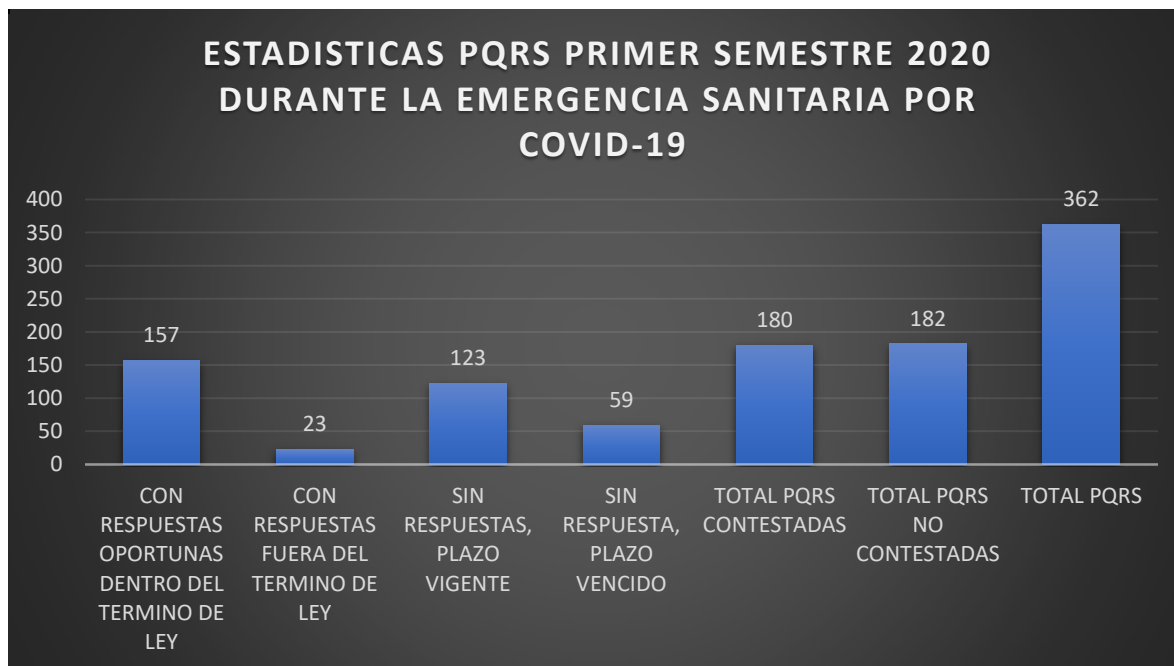
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>EMPOBOL</u>	Recibidas en Total: 5
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	3
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

Reporte de las PQRSD SIGOB - I Semestre Vigencia 2020
Del 13 de marzo de 2020 al 30 de junio de 2020
Durante la Emergencia Sanitaria por Covid-19

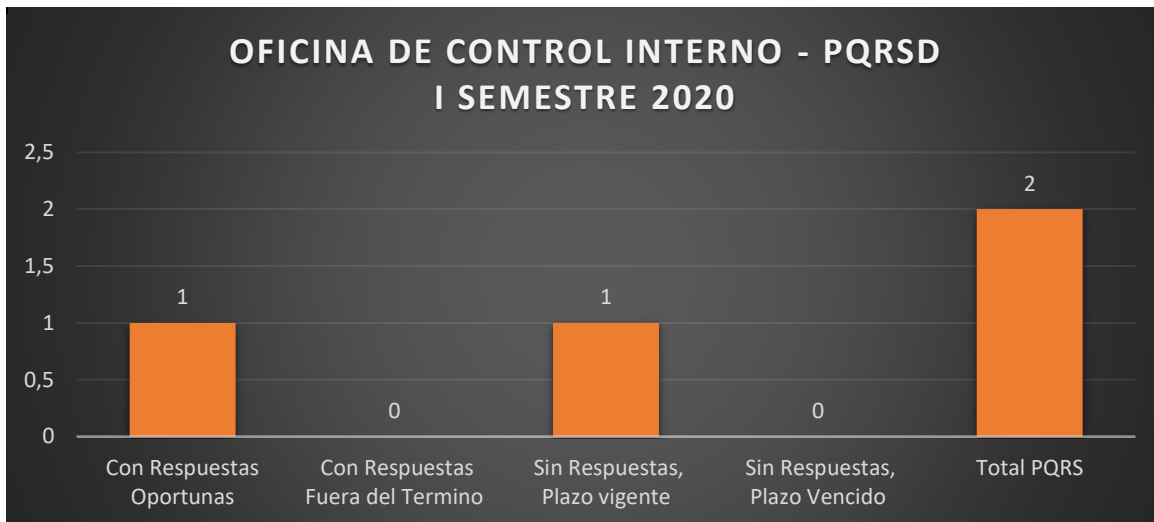


PQRS	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	157
CON RESPUESTAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	23
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	123
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	59
TOTAL PQRS CONTESTADAS	180
TOTAL PQRS NO CONTESTADAS	182
TOTAL PQRS	362



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



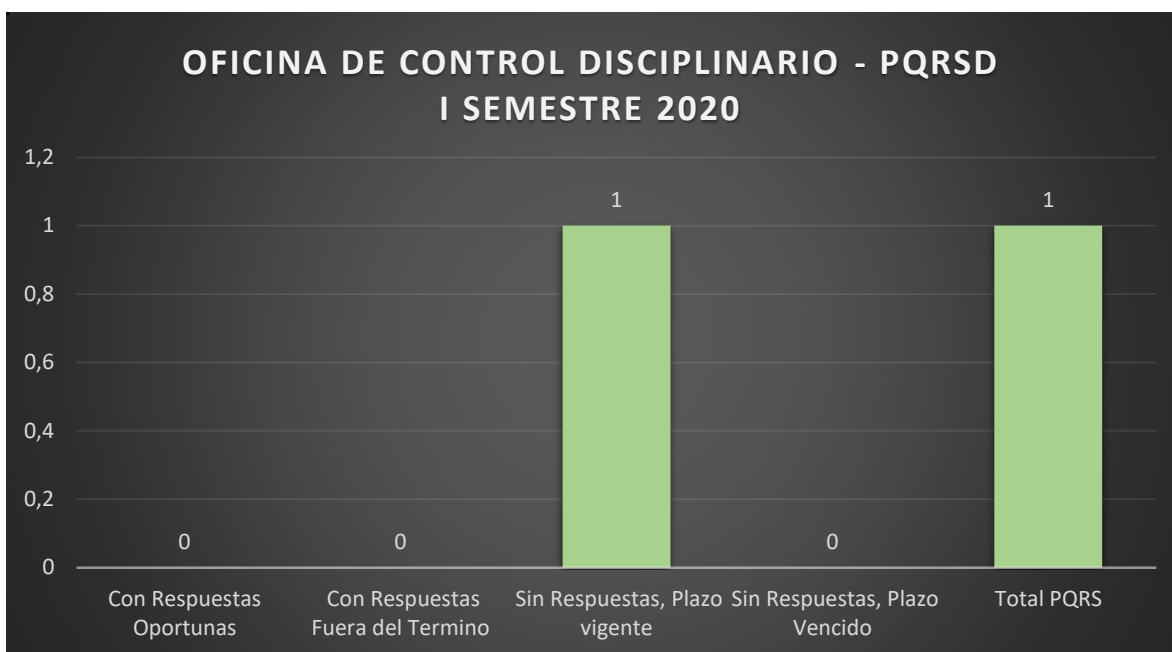
Gráfica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>OFICINA DE CONTROL INTERNO</u>	Recibidas en Total: 2
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	1
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



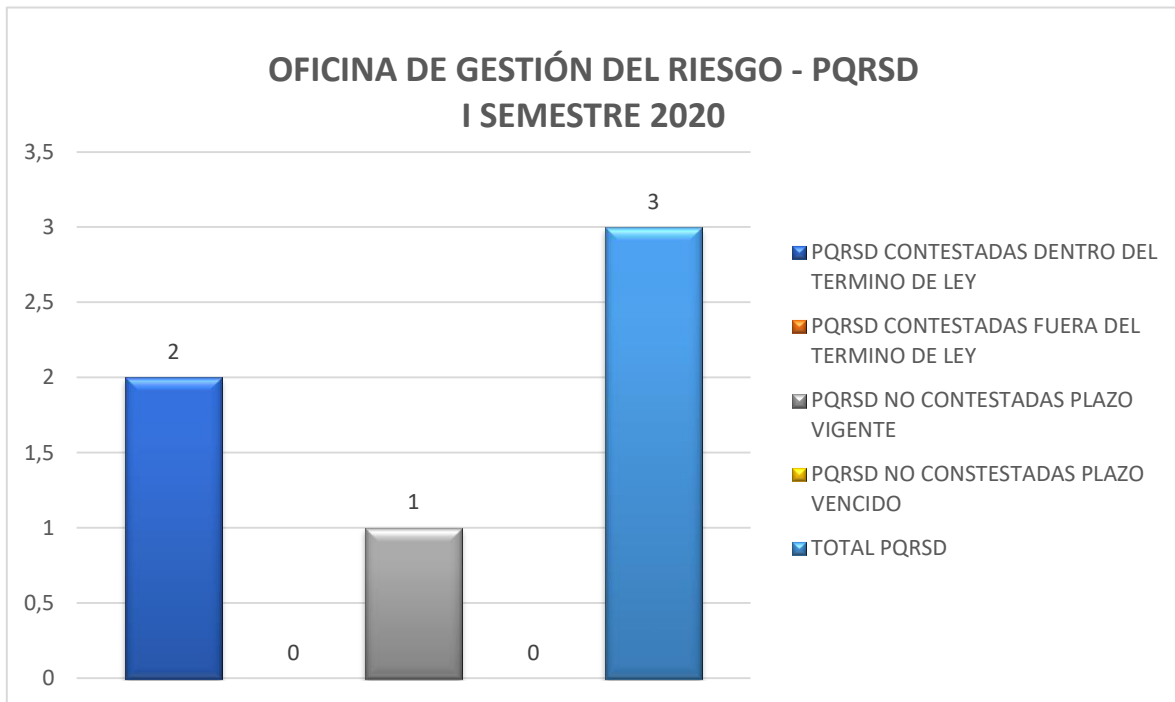
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO</u>	Recibidas en Total: 1
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	0
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	1
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



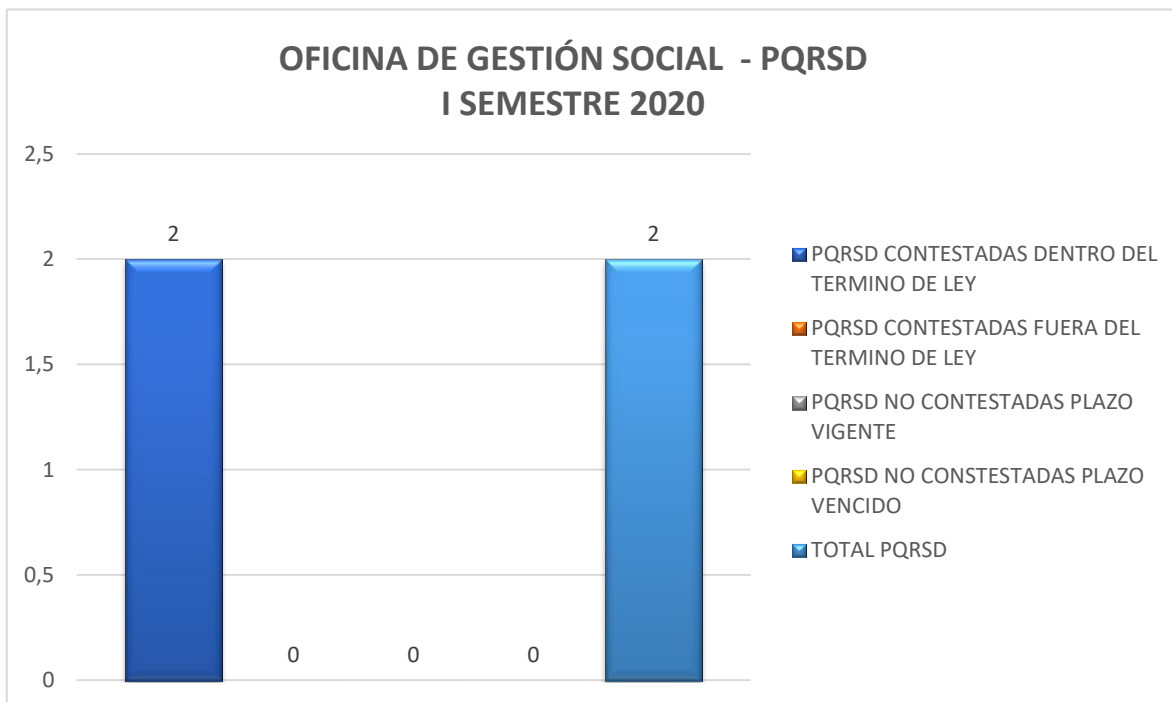
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>OFICINA DE GESTION DEL RIESGO</u>	Recibidas en Total: 3
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	1
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



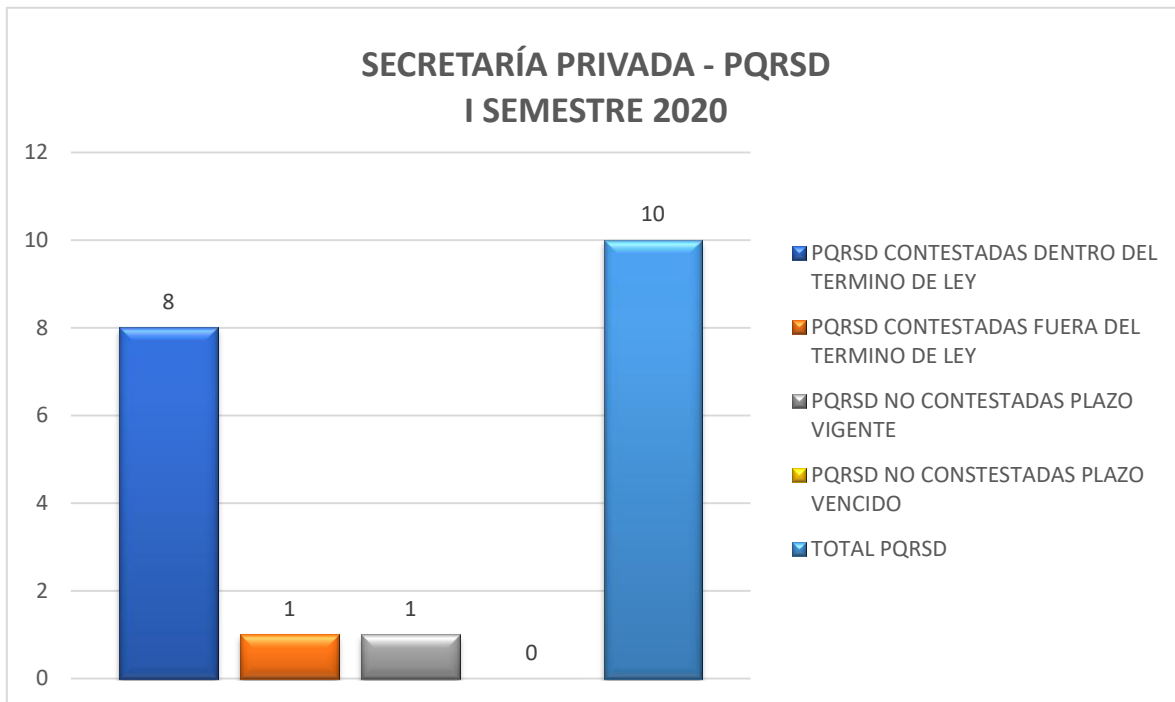
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>OFICINA DE GESTIÓN SOCIAL</u>	Recibidas en Total: 2
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



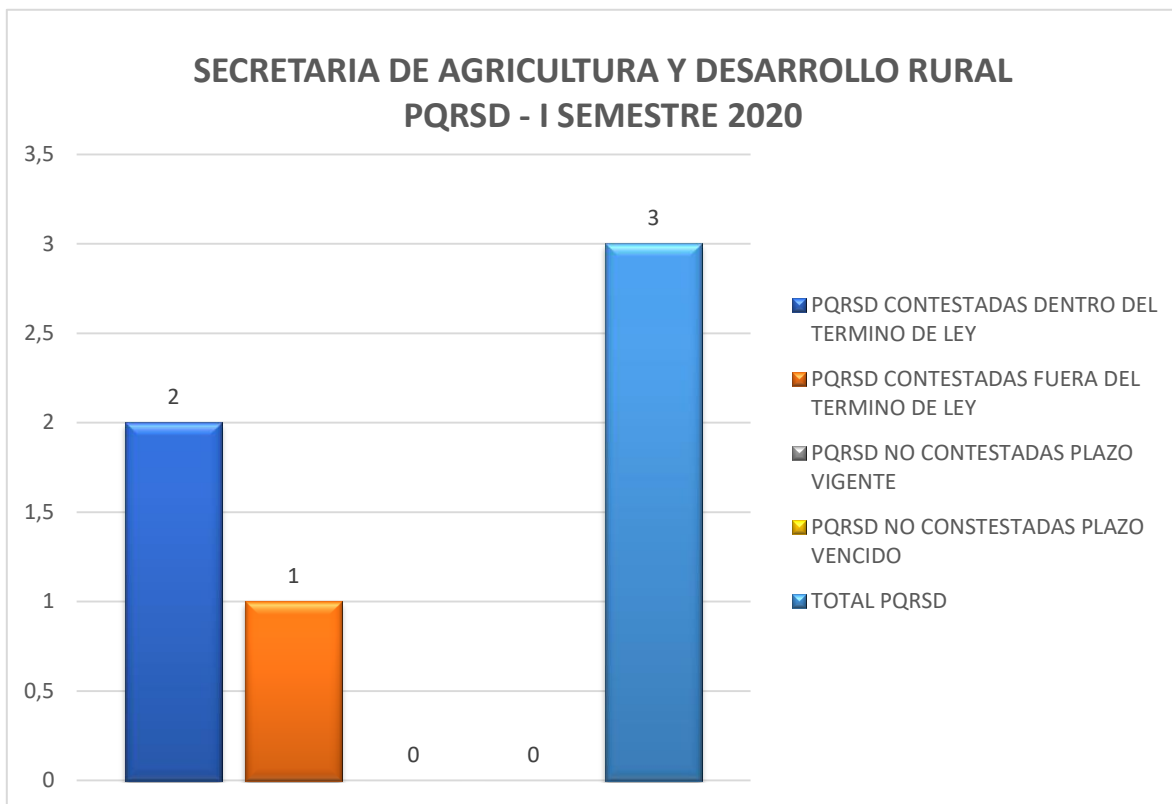
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA PRIVADA</u>	Recibidas en Total: 10
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	8
✓ Con Respuestas Fuera del Termin	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	1
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



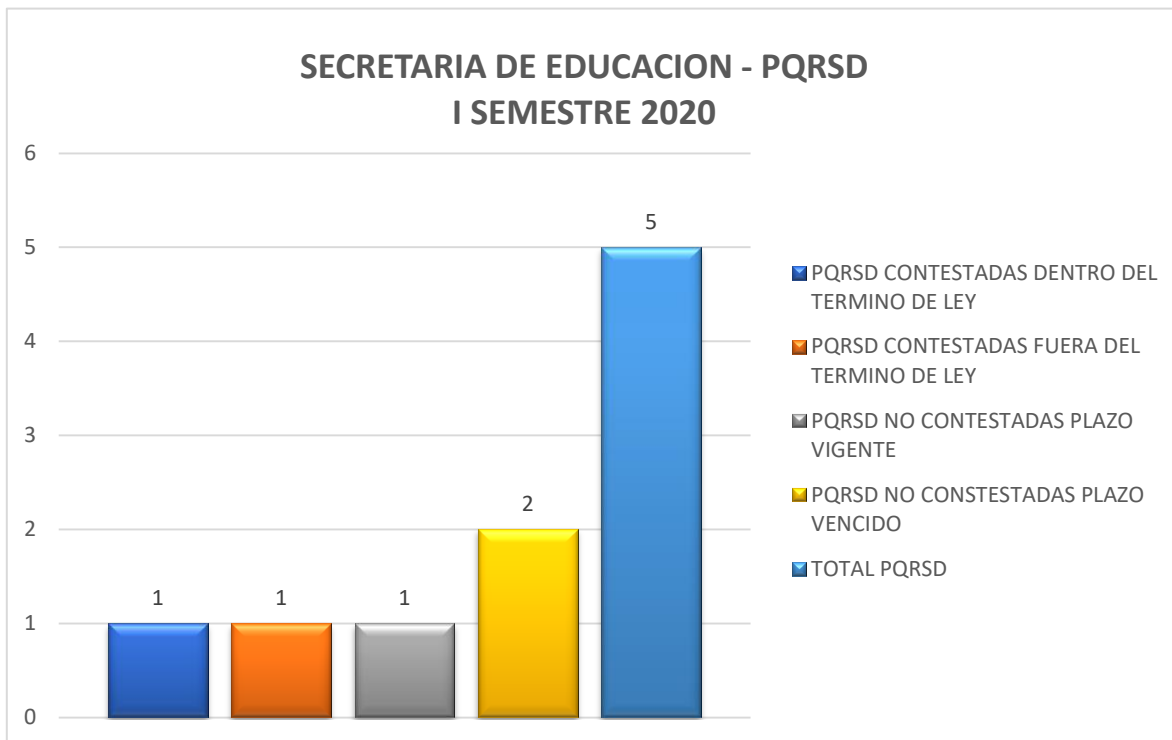
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL</u>	Recibidas en Total: 3
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



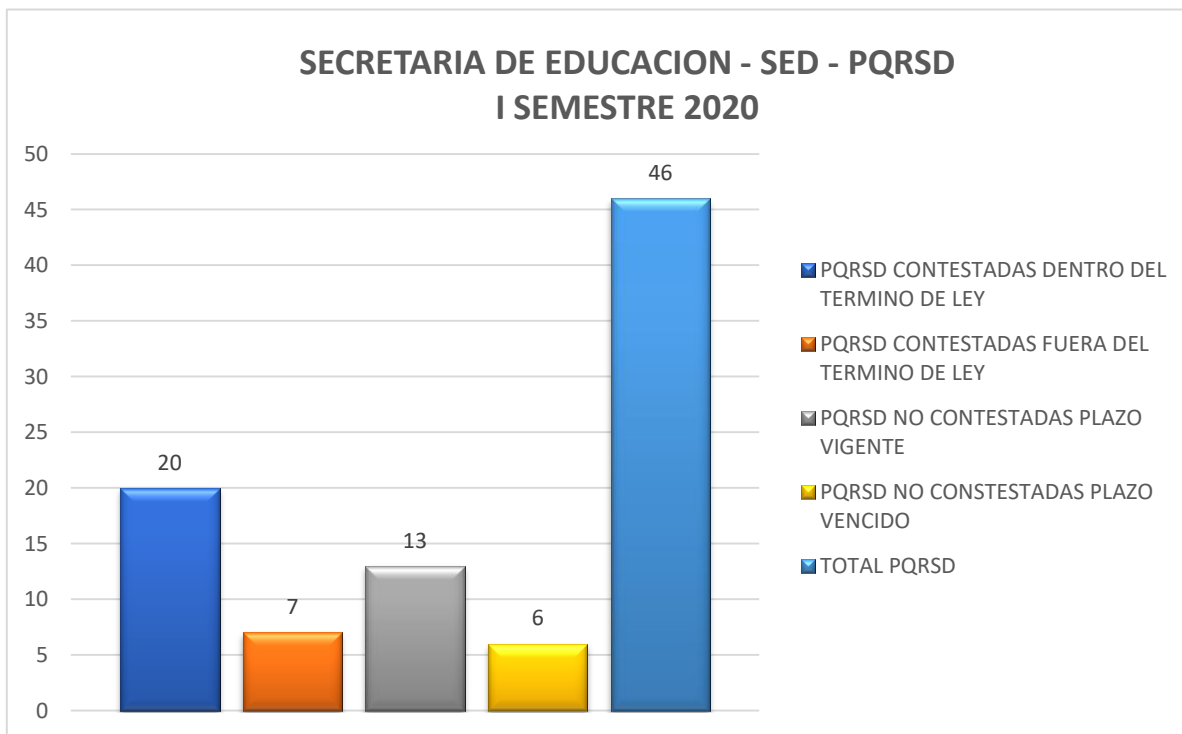
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA DE EDUCACION</u>	Recibidas en Total: 5
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	1
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	2



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



Gráfica representada con datos tomados del sistema SIGOB

	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO	CONTESTADA FUERA DEL TERMINO	TOTAL, PQRS NO CONTESTADA	NO CONTESTADA PLAZO VIGENTE	NO CONTESTADA PLAZO VENCIDO
PLANTA	1	1	1	0	0	0	0
NOMINA	8	3	3	0	5	4	1
PLANTA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	4	0	0	0	4	3	1
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	15	14	9	5	1	0	1



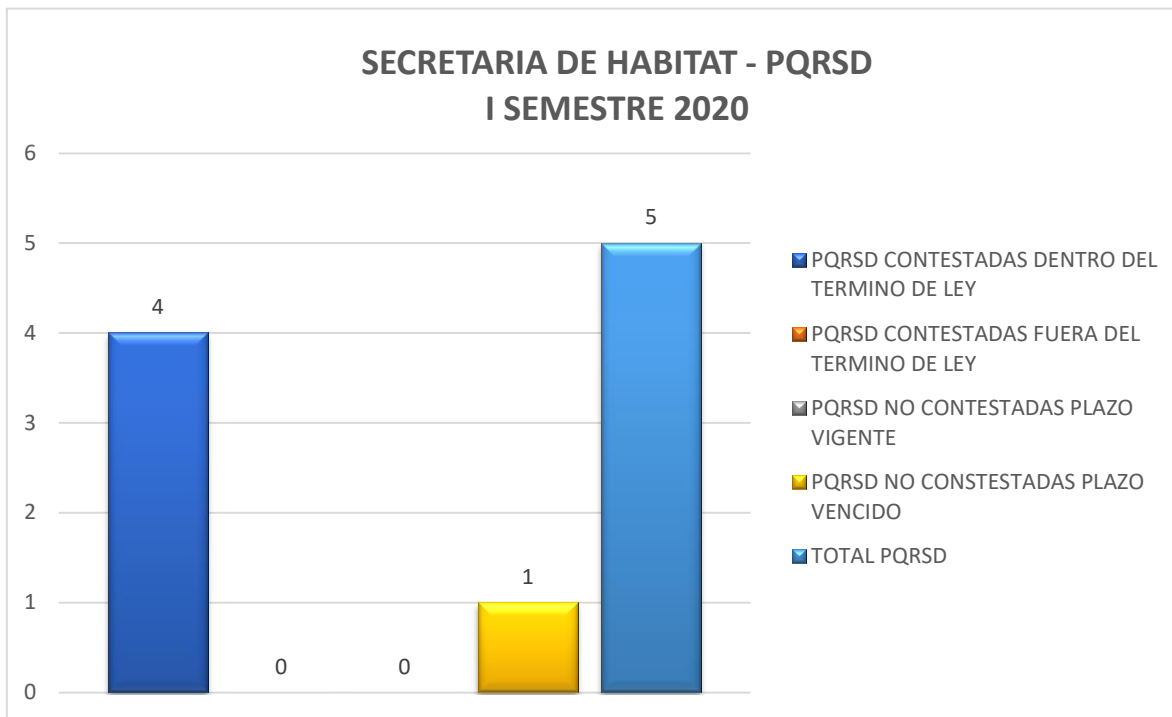
Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

INSPECCION Y VIGILANCIA	1	0	0	0	1	1	0
COBERTURA EDUCATIVA	1	0	0	0	1	1	0
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1	1	0	1	0	0	0
GRUPO DE CONTRATACION SED	1	0	0	0	1	1	0
DESPACHO	1	0	0	0	1	0	1
CARRERA ADMINISTRATIVA ESCALAFON	6	5	5	0	1	1	0
PQRSD SED	1	1	1	0	0	0	0
DIRECCION CALIDAD EDUCATIVA	2	1	1	0	1	1	0
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO SED	2	1	0	1	1	1	0
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	0	0	0	2	0	2
GRAN TOTAL	46	27	20	7	19	13	6



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



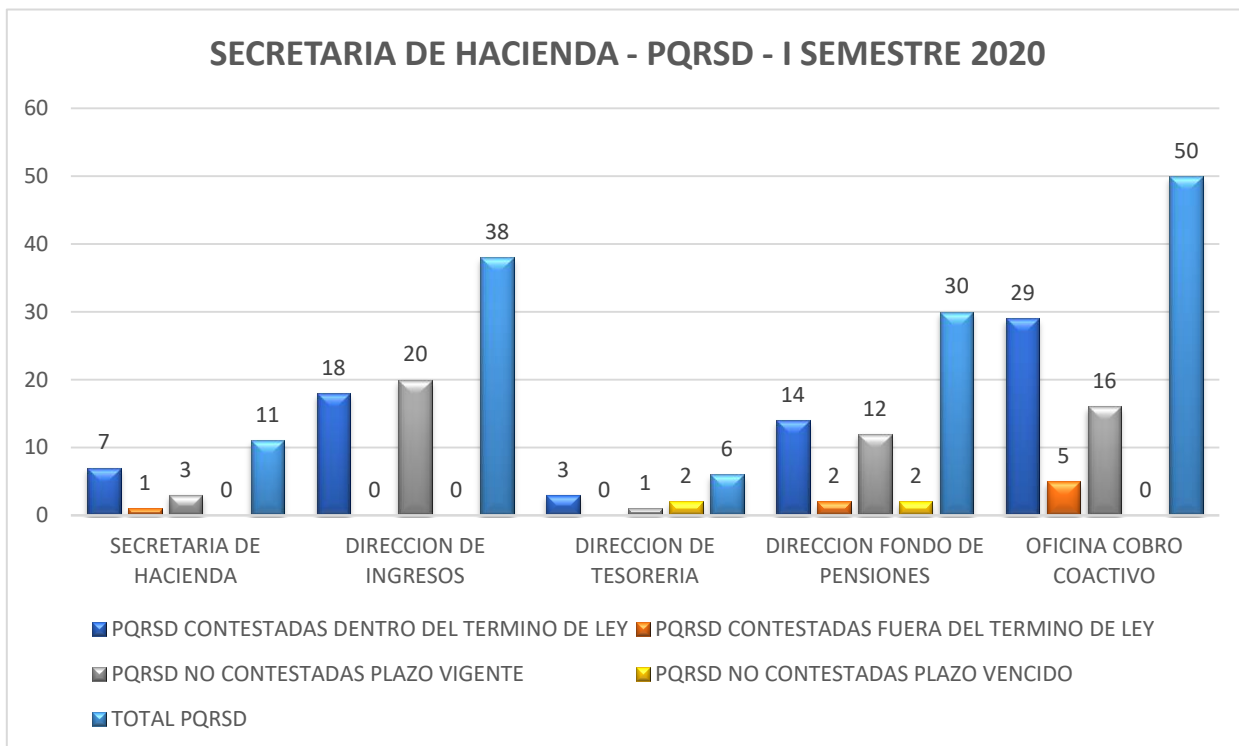
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA DE HABITAT</u>	Recibidas en Total: 5
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	4
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



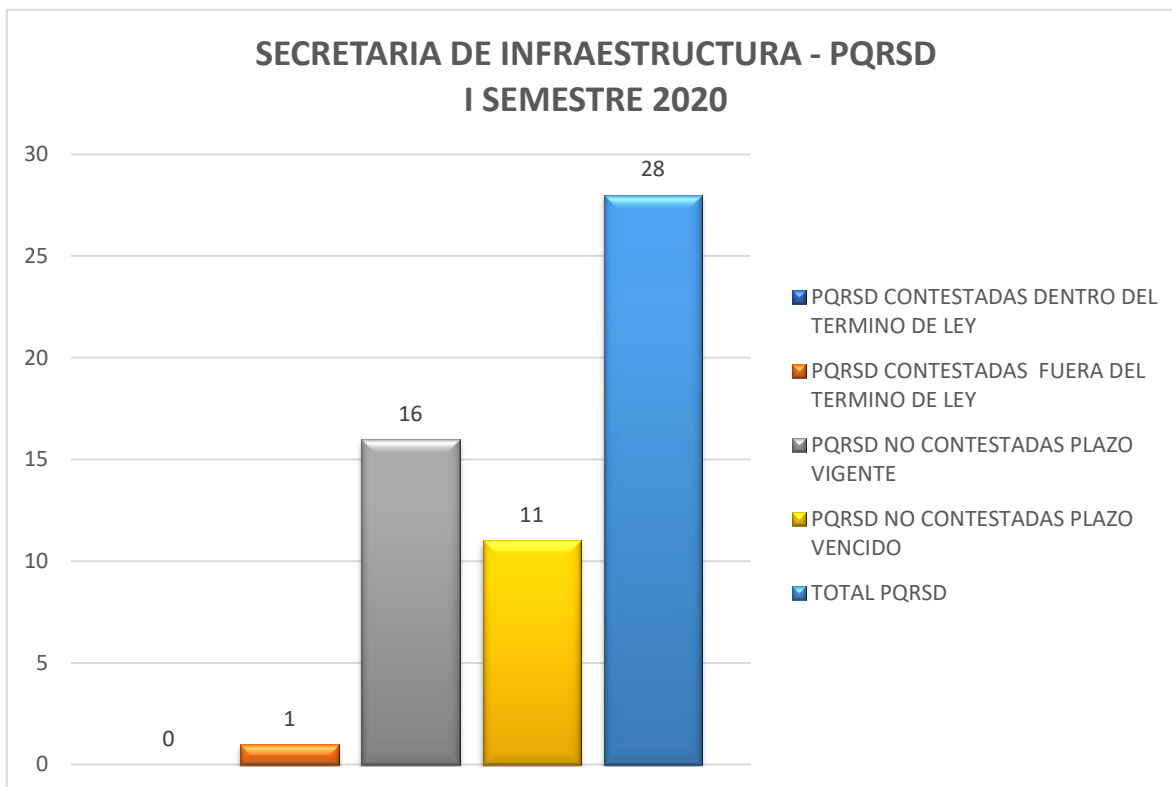
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRSD
DIRECCION DE CONTABILIDAD	3	1	1	1	6
DIRECCION DE INGRESOS	18	0	20	0	38
DIRECCION DE TESORERIA	3	0	1	2	6
DIRECCION FONDO DE PENSIONES	14	2	12	2	30
OFICINA COBRO COACTIVO	29	5	16	0	50
SECRETARIA DE HACIENDA	7	1	3	0	11



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



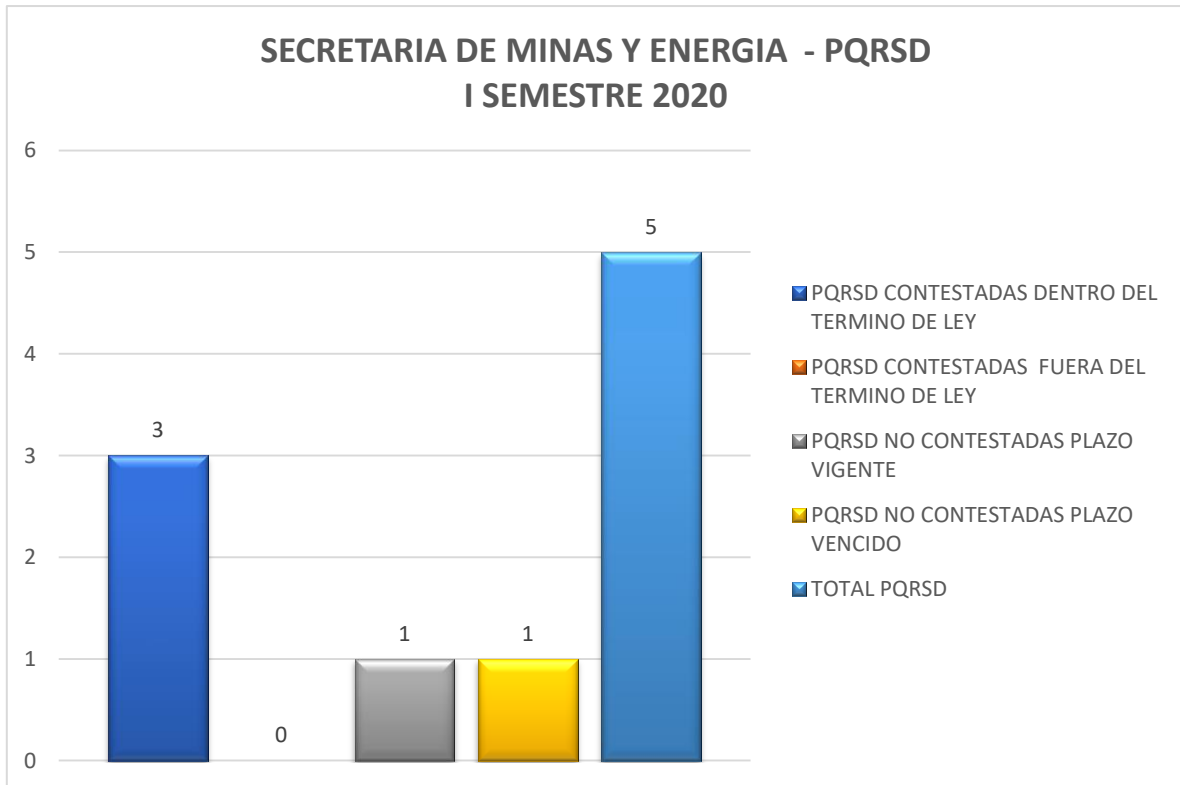
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA</u>	Recibidas en Total: 28
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	0
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	16
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	11



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



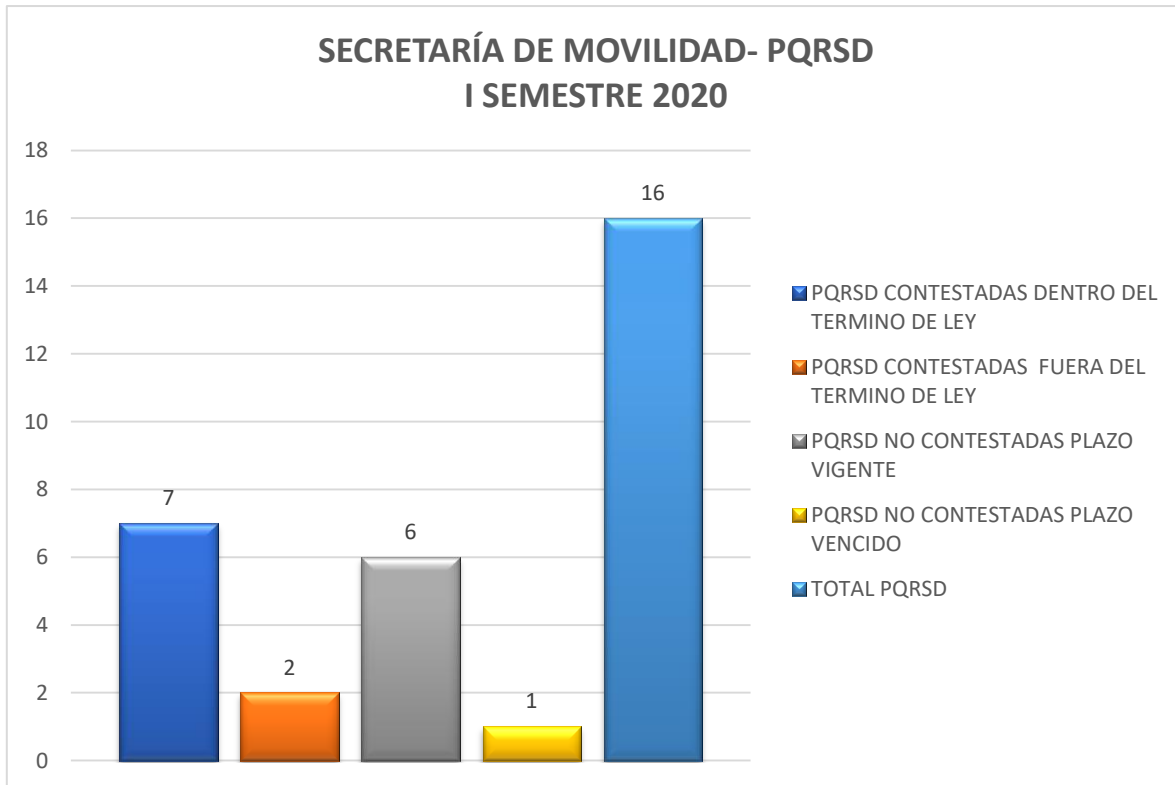
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGIA</u>	Recibidas en Total: 5
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	3
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	1
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



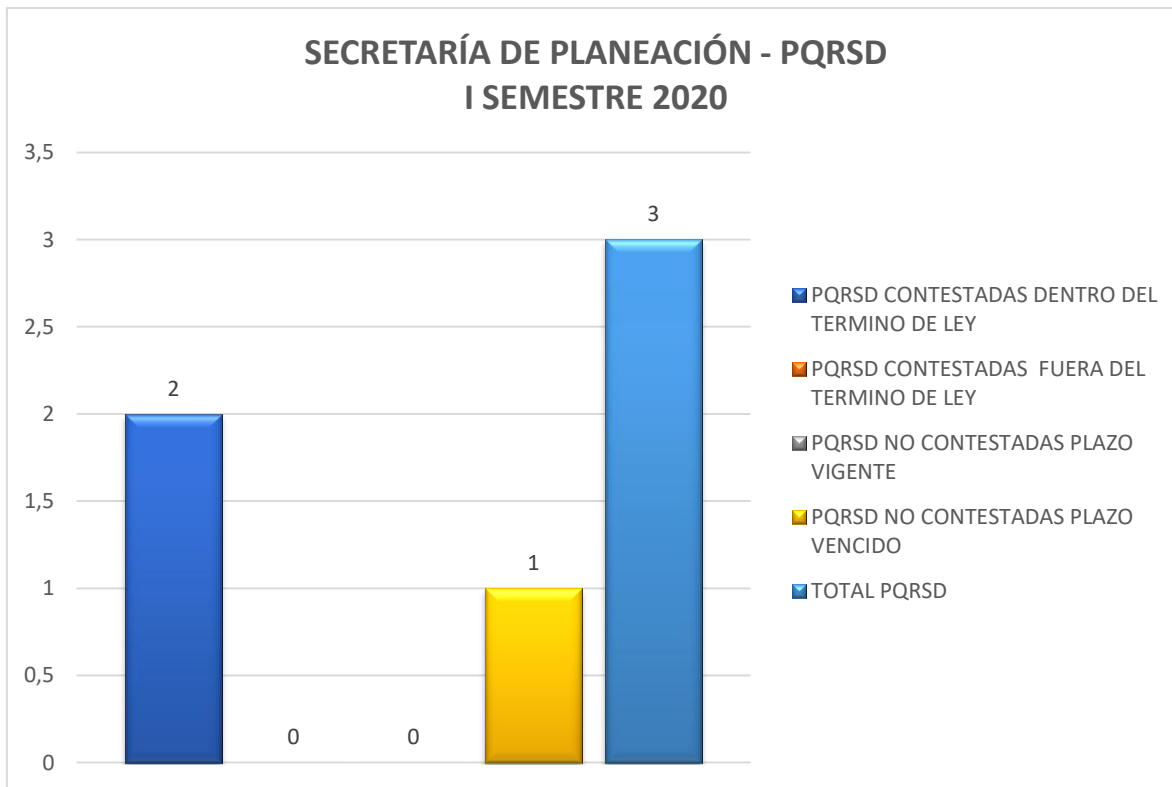
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA DE MOVILIDAD</u>	Recibidas en Total: 16
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	7
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	2
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	6
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



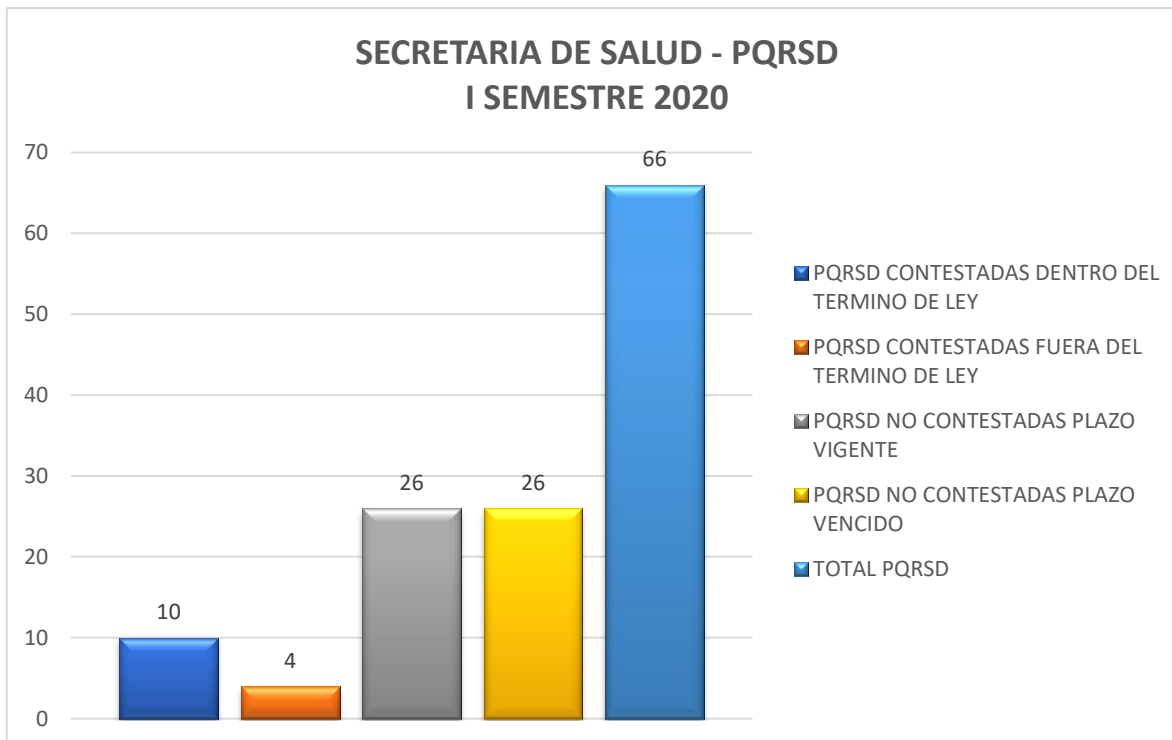
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN</u>	Recibidas en Total: 3
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



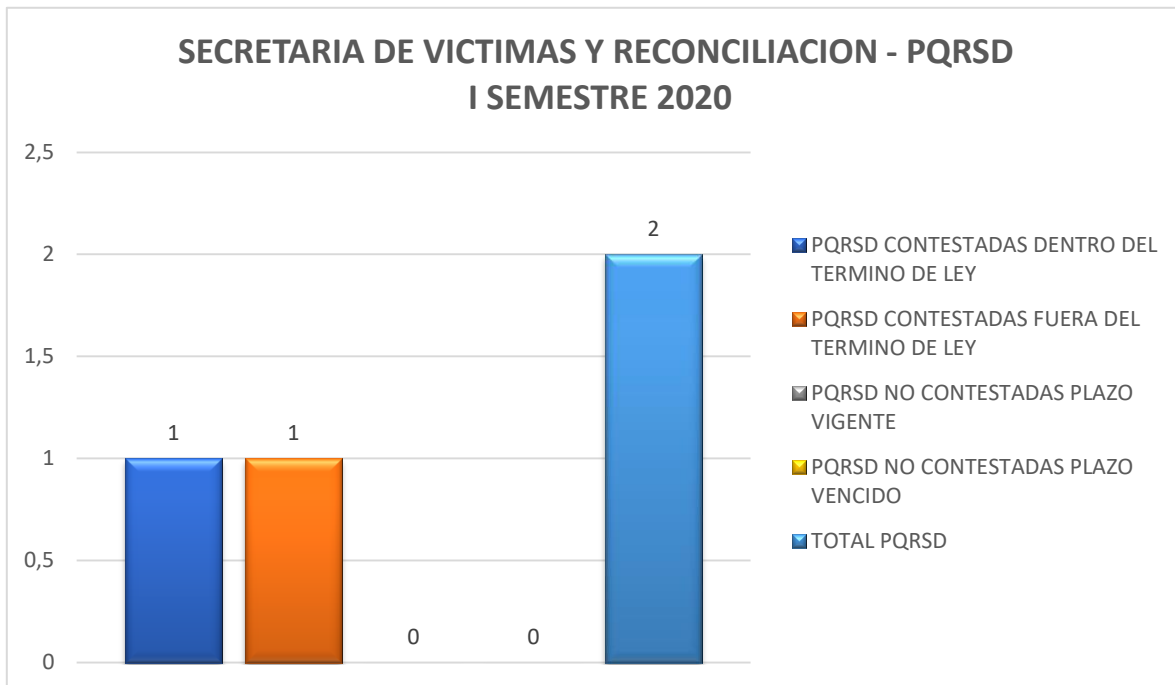
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA DE SALUD</u>	Recibidas en Total: 66
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	10
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	4
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	26
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	26



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



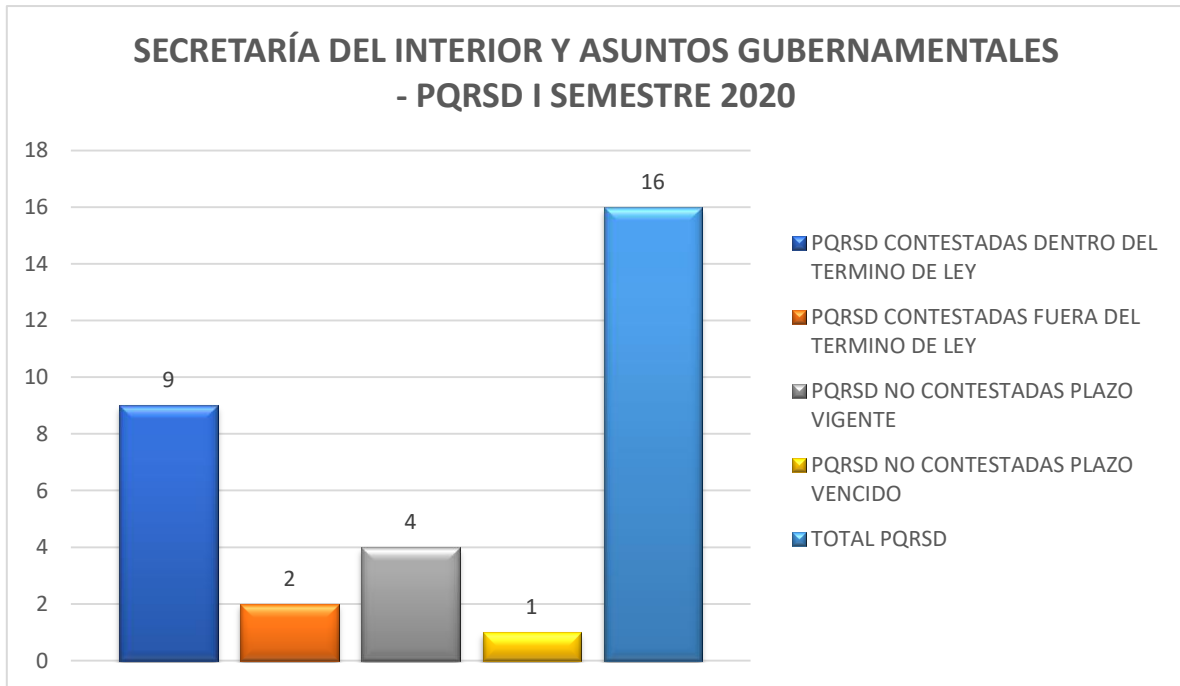
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA DE VICTIMAS Y RECONCILIACION</u>	Recibidas en Total: 2
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	1
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



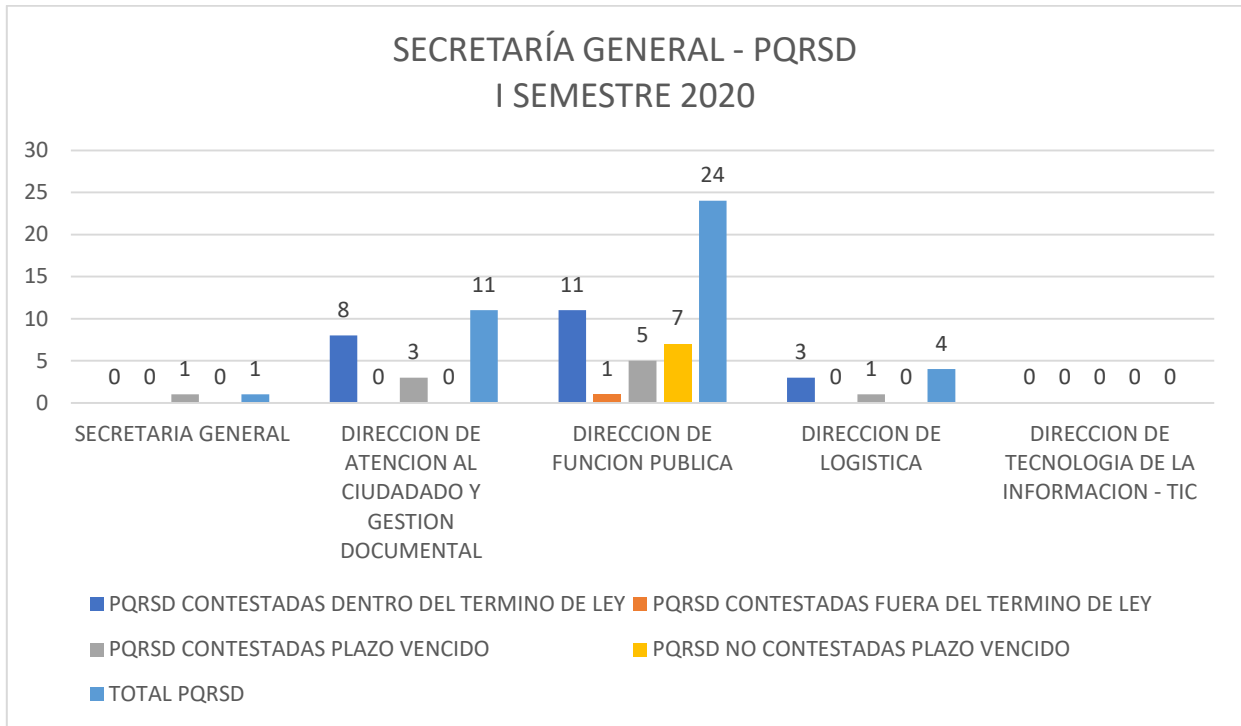
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA DEL INTERIOR Y ASUNTOS GUBERNAMENTALES</u>	Recibidas en Total: 16
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	9
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	2
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	4
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



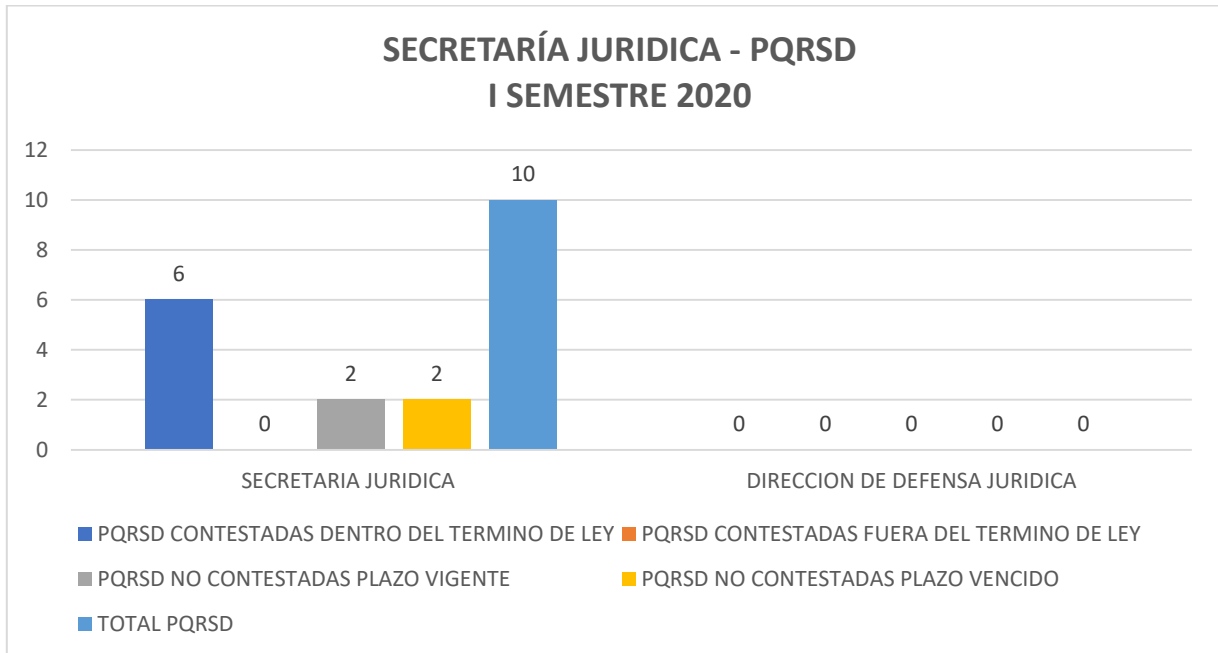
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

	PQRS CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	PQRS CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	PQRS CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	PQRS NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRS
SECRETARIA GENERAL	0	0	1	0	1
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	8	0	3	0	11
DIRECCION DE FUNCION PUBLICA	11	1	5	7	24
DIRECCION DE LOGISTICA	3	0	1	0	4
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION - TIC	0	0	0	0	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



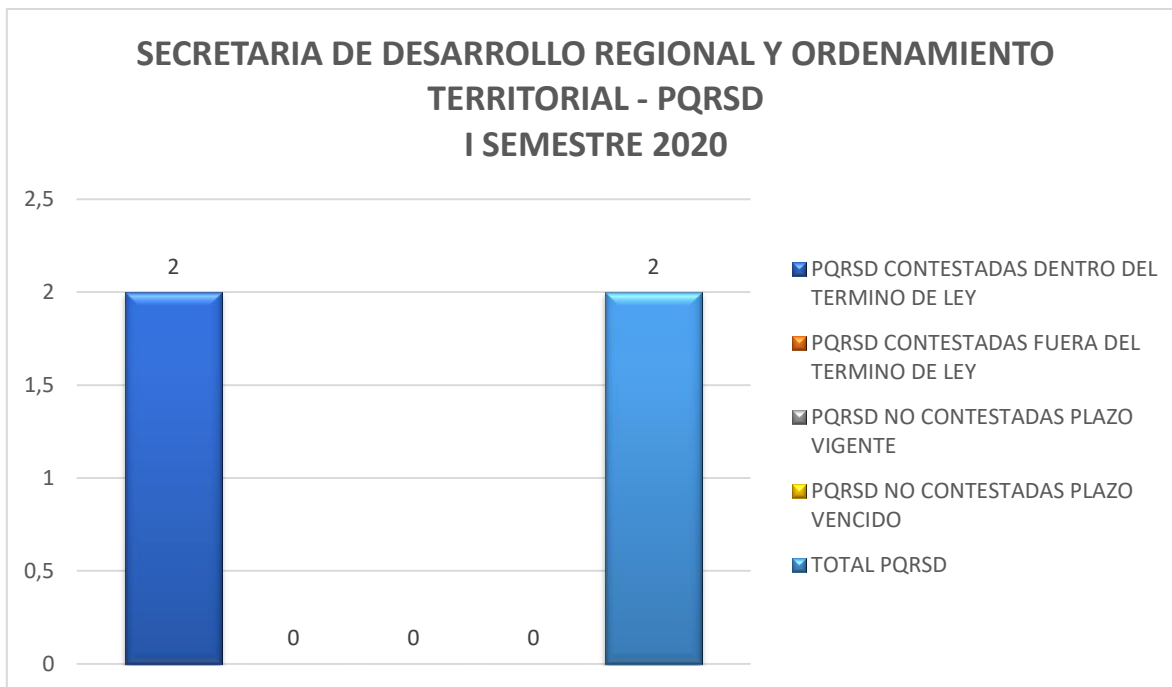
Grafica representada con datos tomados del sistema SIGOB

	PQRSD CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	PQRSD CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO DE LEY	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	PQRSD NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	TOTAL PQRSD
SECRETARIA JURIDICA	6	3	0	4	13
DIRECCION DE DEFENSA JURIDICA	0	0	0	0	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



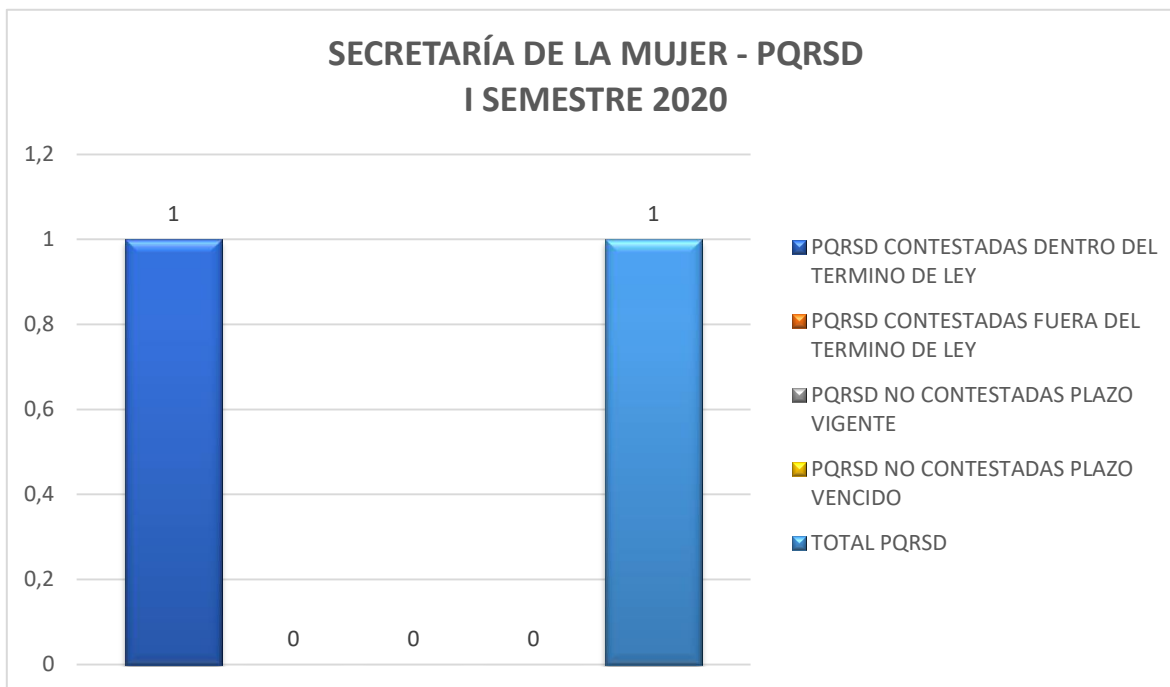
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL</u>	Recibidas en Total: 2
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	2
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



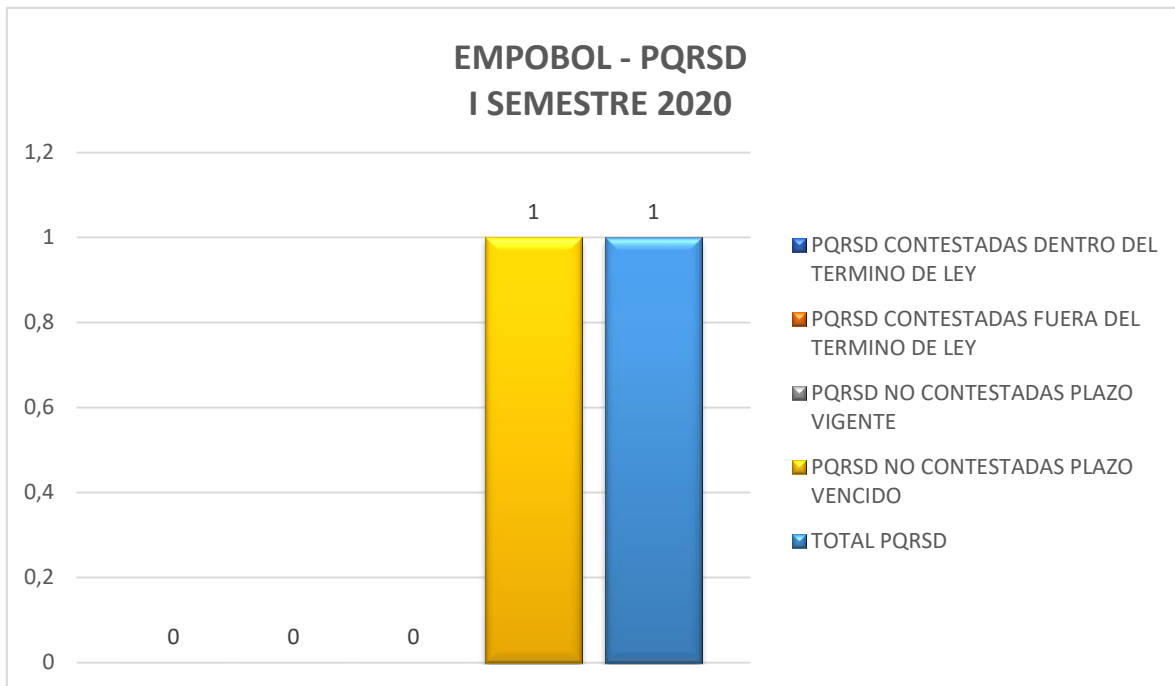
Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>SECRETARÍA DE LA MUJER</u>	Recibidas en Total: 1
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	1
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION POR DEPENDENCIAS I SEMESTRE 2020
DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19



Grafica Representada con datos tomados del sistema SIGOB

<u>EMPOBOL</u>	Recibidas en Total: 1
• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	0
✓ Con Respuestas Fuera del Terminio	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

De un total de 1051 PQRS recibidas en la entidad durante el primer semestre de la presente vigencia, 773 son las registradas como cumplidas dentro de los términos establecidos por la Ley, lo que equivale a un 73,54%, reportándose a corte de 30 de junio un total de 278 PQRS en mora para el próximo semestre de la anualidad.

Es de tener en cuenta que las Direcciones de Ingresos y Cobro Coactivo cuentan con procesos que fueron ingresados como derechos de petición, pero que por sus particularidades de ley cuentan con términos de respuestas que a la fecha no han vencido, por ejemplo:

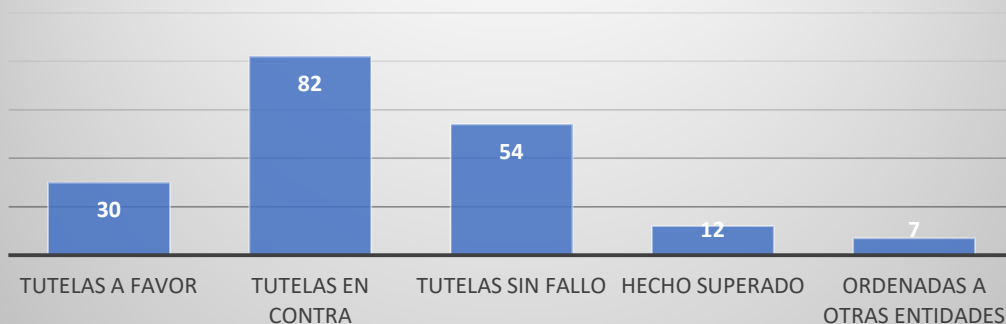
- Respuestas a emplazamientos para declarar o corregir; (6) seis meses
- Recursos de reconsideración; (1) un año.
- Solicitudes de devolución de impuestos; (50) cincuenta días.
- Solicitudes de autorización para la introducción de licor destilados; (30) días hábiles.
- Solicitudes de autorización para la introducción y comercialización de alcohol potable; (30) treinta días hábiles.
- Solicitudes de expedición de tornaguías; (2) dos días hábiles.
- Solicitud de legalización de tornaguías de movilización; (15) quince días hábiles
- Solicitud de legalización de tornaguías de tránsito; (10) diez días hábiles.
- Solicitud de estampilla; (1) día hábil.
- Registro de contribuyentes de impuestos al consumo de productos no sujetos al monopolio de licores; (30) treinta días hábiles.



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

RELACIÓN DE TUTELAS I SEMESTRE 2020

**ESTADO DE TUTELA RECIBIDAS EN LA
GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR I SEMESTRE
DE 2020**



Grafica representada con datos suministrados por la Dirección de Defensa Judicial

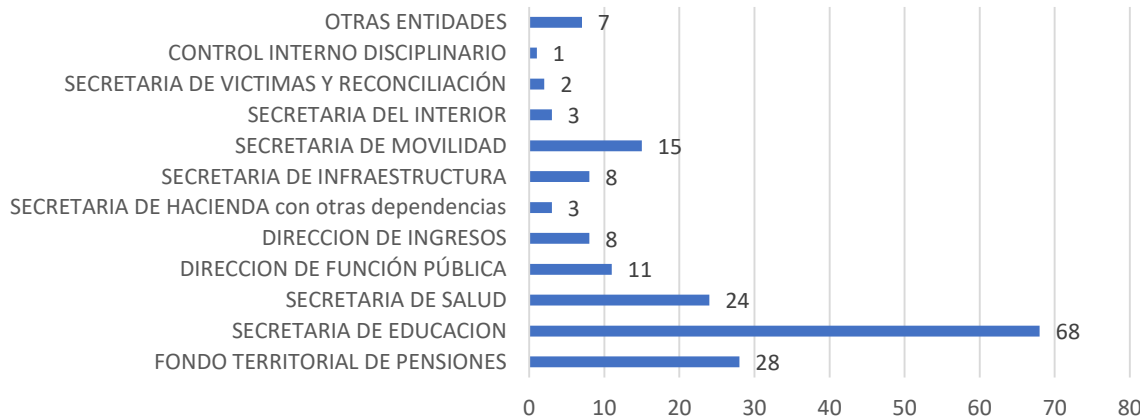
ESTADO DE TUTELA	CANTIDAD
TUTELAS A FAVOR	30
TUTELAS EN CONTRA	75
TUTELAS SIN FALLO	54
HECHO SUPERADO	12
ORDENADAS A OTRAS ENTIDADES	7
TOTAL	178



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

VERIFICACION DE TUTELAS I SEMESTRE 2020

DEPENDENCIAS QUE RECIBIERON TUTELAS POR NO CONTESTAR DERECHOS DE PETICIÓN - I SEMESTRE 2020



Grafica representada con datos suministrados por la Dirección de Defensa Judicial

TUTELAS INTERPUESTAS A LA GOBERNACION POR NO RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICION DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020

DEPENDENCIA	NUMERO DE TUTELAS
FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	28
SECRETARIA DE EDUCACION	68
SECRETARIA DE SALUD	24
DIRECCION DE FUNCIÓN PÚBLICA	11
DIRECCION DE INGRESOS	8
SECRETARIA DE HACIENDA con otras dependencias	3
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	8
DIRECCION FINANCIERA DE TESORERIA con otra dependencia	1
SECRETARIA DE MOVILIDAD	15



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

SECRETARIA DEL INTERIOR	3
SECRETARIA DE VICTIMAS Y RECONCILIACIÓN	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
OTRAS ENTIDADES	7
TOTAL	178

RECOMENDACIONES

- ❖ Cumplir a cabalidad con lo establecido en el Manual para la implementación de Gobierno Digital en el punto 2.1. ¿Cómo planear la política de la entidad?, según el cual se establece que uno de los proyectos que apuntan al logro de los propósitos de Gobierno Digital es el Sistema de información para la gestión de peticiones, quejas y reclamos.
- ❖ Acatar lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con los términos para el cumplimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos y buscar la manera de enlazarlo con el SIGOB.
- ❖ Incluir en el formato el que se registran las PQRSD recibidas en la Entidad, una columna que permita identificar y seleccionar si las Peticiones corresponde a cualquier petición, a la petición de documentos, a consultas de materias a su cargo o a peticiones entre autoridades, con el fin de tener claridad en el término que se debe otorgar para el cumplimiento de la misma.
- ❖ Solicitar 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 de la administración central y de la secretaria de educación, 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.



**Oficina de Control Interno
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).
- ❖ 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.
- ❖ Mejoramiento del SIGOB por parte de las TIC con relación a la inclusión de los términos exactos de Ley para peticiones especiales, no exclusivamente el término de 15 días.
- ❖ Solicitud de reactivación del sistema de alertas de SIGOB