

**INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE CORRESPONDIENTE AL CORTE 2 DE
ENERO A 3 ABRIL DE 2024**
SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

GRUPO PQRSD
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
SECRETARÍA GENERAL
GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

TURBACO, BOLÍVAR
ABRIL DE 2024



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co • www.bolivar.gov.co

INFORME DE GESTIÓN DE PRIMER TRIMESTRE CORRESPONDIENTE AL CORTE 2 DE ENERO A 3 ABRIL DE 2024

SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

I. OBJETIVO

Bajo el cumplimiento de las competencias y funciones administrativas asignadas mediante Decreto 54 de 03 de febrero de 2017 de la Gobernación de Bolívar, la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo de trabajo de PQRSD, realiza la labor de seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados ante la entidad. En virtud de la trazabilidad y el control a los trámites de respuesta de los derechos de petición se elabora el presente informe de gestión.

El objetivo principal de este documento es dar a conocer la trazabilidad, seguimiento, control y exponer las mediciones y estadísticas de la gestión que cada una de las dependencias de la Gobernación de Bolívar con relación a las PQRSD a su cargo en el Primer trimestre de 2024.

II. ALCANCE

Evaluar la gestión, trazabilidad, seguimiento, control y efectividad de respuesta de las PQRSD de las distintas dependencias de la Gobernación de Bolívar.

III. ESTADO Y GESTIÓN DE LAS PQRSD

3.1. Operatividad:

La Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del Grupo PQRSD, de conformidad con el Decreto 682 de 28 de noviembre de 2016, en su labor de seguimiento y control de respuesta de los derechos de petición aplican los siguientes procedimientos:

- 1.** Recepción y radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Derechos de Petición desde la mesa de entrada de atención al ciudadano, asignándoles un código denominado EXT BOL, el medio de recepción es por: Email (Contáctenos) y de forma física, decepcionándose por los radicadores o funcionarios designados de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión documental, adscrita a la Secretaria General.
- 2.** Transferencia vía SIGOB y física de los derechos de petición de acuerdo a la competencia de cada dependencia.
- 3.** Semanalmente el Grupo PQRSD realiza una actualización de la tabla estadística de los derechos de petición recibidos y se realiza seguimiento a los mismos por tres medios:

1. Trazabilidad en Tabla dinámica excel de seguimiento y control en el que se realizan las respectivas anotaciones sobre el estado de las peticiones, la cual se actualiza cada ocho (8) días y del diagnóstico que arroja la misma, se remite copia vía correo electrónico al enlace PQRSD de las peticiones sin contestar, por cada una de las dependencias.

A) Mediante visitas personalizadas que se efectúan semanalmente a los funcionarios Enlaces de cada dependencia, con las que se pretende tener conocimiento detallado de las causas que justifican el estado y la mora de las respuestas.

B) Vía mensajería virtual (Aplicación WhatsApp – Grupo Enlace PQRSD), con el fin de mantener una comunicación constante, directa y efectiva con los enlaces PQRSD, para enviar información de difusión.

C) Quincenalmente se realiza reunión de seguimiento y control de PQRSD con todas las dependencias en las que se examina el estado y comportamiento de respuesta de cada una de las Secretarías y Direcciones, y en la misma se fijan compromisos y soluciones con aquellas dependencias que presentan reporte negativo y/o circunstancias que ameriten intervención.

2. El Seguimiento, trazabilidad y control de las PQSRD, se realizaban en tabla dinámica Excel, esta fue necesario innovarla, toda vez que se implementó en vigencias anteriores, no llenaba con el completo requisito para verificar con exactitud el estado de cada una de los EXTBOL.

3.2. Estadística de PQRSD:

A continuación, se reporta la información recolectada de acuerdo a la tabla dinámica en formato Excel, demostrando con estadística el estado actual de las PQRSD, la cual se procesa con la información adquirida y suministrada por el sistema de Información SIGOB de los derechos de petición recibidos en la mesa de entrada de la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

De forma general se detalla el estado reportado por el SIGOB, de acuerdo a las PQRSD del primer Trimestre del 2024, comprendido de 2 de enero a 3 de abril, de la misma anualidad, detallada de la siguiente manera:



DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL REPORTE PQRSD 2024

Fecha de registro

ene - abr 2024

2024

ENE FEB MAR ABR MAY

Calendar navigation bar

COHORTE ACTUALIZADO: **abril**

TOTAL DERECHO DE PETICIÓN (10 DÍAS)
18844

CONTESTADAS

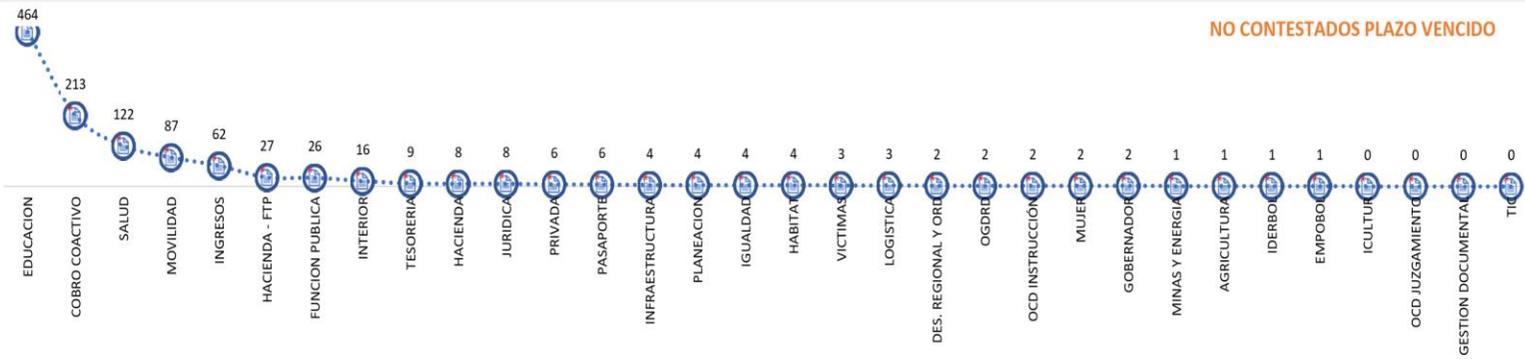
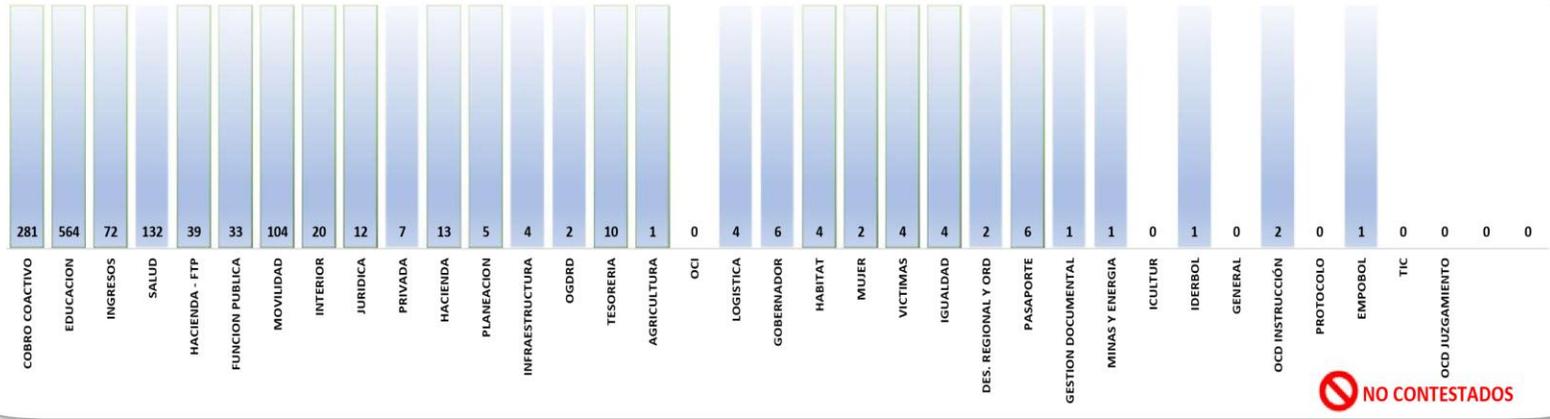
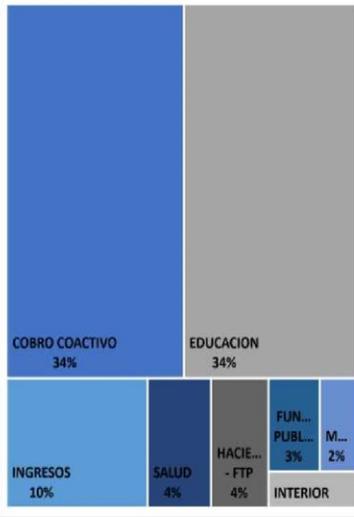


NO CONTESTADAS

93%
1337

NO REQUIEREN RESPUESTA **17410**

DEPENDENCIAS CON MAYOR VOLUMEN DE PQRSD RECIBIDAS RESPECTO AL UNIVERSO TOTAL:



NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO **1090**
NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE **247**



TIPOS DE SOLICITUD	Respondidas	No requiere	Sin respuesta
1 Solicitud 12314	0	12314	0
2 Oficio 2898	0	2898	0
3 Derecho de Petición (15 Días) 1321	95	14	1212
4 Embargos 1020	0	1020	0





En el Primer Trimestre comprendido del 2 de enero a 3 de abril de 2024 se registraron un total de **18.844** PQRSD, de los cuales **17.410** no requieren respuesta, cuyo objeto corresponden a carácter informativo, invitaciones y notificaciones de procesos de instituciones externas a la gobernación de Bolívar, aplicados en los diferentes procedimientos adheridos a cada uno de los EXT BOL radicados.

12.324 solicitudes, **1.321** corresponden a Derechos de Petición con plazo de respuesta de quince días, **2.898 Extbol**, clasificados en la tipología de oficios y **1020** Corresponden a embargos.

A continuación, detallamos reporte del trimestre así:

INFORME DE PQRSD						COHORTE: abril			
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD	PQRSD CONTESTADAS	NO REQUIEREN RESPUESTA	CONTESTADAS EN TERMINO	CONTESTADAS FUERA TIEMPO	PQRSD NO CONTESTADAS	NO CONTESTADAS PLAZO VENCIDO	NO CONTESTADAS PLAZO VIGENTE	
COBRO COACTIVO	6499	2	6216	1	1	281	213	68	
EDUCACION	6408	13	5831	11	2	564	464	100	
INGRESOS	1797	3	1722	3	0	72	62	10	
SALUD	810	0	678	0	0	132	122	10	
HACIENDA - FTP	727	24	664	23	1	39	27	12	
FUNCION PUBLICA	473	6	434	5	1	33	26	7	
MOVILIDAD	354	16	234	12	4	104	87	17	
INTERIOR	322	11	291	4	7	20	16	4	
JURIDICA	229	2	215	2	0	12	8	4	
PRIVADA	205	0	198	0	0	7	6	1	
HACIENDA	166	9	144	8	1	13	8	5	
PLANEACION	127	4	118	3	1	5	4	1	
INFRAESTRUCTURA	90	0	86	0	0	4	4	0	
OGDRD	70	0	68	0	0	2	2	0	
TESORERIA	61	1	50	1	0	10	9	1	
AGRICULTURA	54	1	52	1	0	1	1	0	
OCI	54	0	54	0	0	0	0	0	
LOGISTICA	49	0	45	0	0	4	3	1	
GOBERNADOR	41	0	35	0	0	6	2	4	
HABITAT	40	1	35	1	0	4	4	0	
MUJER	35	1	32	1	0	2	2	0	
VICTIMAS	32	1	27	1	0	4	3	1	
IGUALDAD	30	1	25	1	0	4	4	0	
DES. REGIONAL Y ORD	30	0	28	0	0	2	2	0	
PASAPORTE	29	1	22	1	0	6	6	0	
GESTION DOCUMENTAL	22	0	21	0	0	1	0	1	
MINAS Y ENERGIA	20	0	19	0	0	1	1	0	
ICULTUR	19	0	19	0	0	0	0	0	
IDERBOL	13	0	12	0	0	1	1	0	
GENERAL	11	0	11	0	0	0	0	0	
OCD INSTRUCCIÓN	10	0	8	0	0	2	2	0	
PROTOCOLO	7	0	7	0	0	0	0	0	
EMPOBOL	6	0	5	0	0	1	1	0	
TIC	3	0	3	0	0	0	0	0	
OCD JUZGAMIENTO	1	0	1	0	0	0	0	0	

ROGER M. SUAREZ CASTILLO

Líder Grupo PARSD

Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: contactenos@bolivar.gov.co - www.bolivar.gov.co