



**INFORME DE GESTIÓN DE PRIMER SEMESTRE DE 2017 SOBRE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**GRUPO PQRS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN
DOCUMENTAL
SECRETARÍA GENERAL**

**TURBACO, BOLÍVAR
JULIO DE 2017**



INFORME DE GESTIÓN DE PRIMER SEMESTRE DE 2017
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La Constitución Política de 1991 consagró en los artículos 152 y 153 un procedimiento legislativo en aquellas materias que el constituyente consideró como de mayor trascendencia dentro del Estado Social de derecho, dentro de esos asuntos se incluyen aquellos que se encuentran consagrados como derechos fundamentales y dentro de los mismos el consagrado derecho de petición, al cual se le establece un procedimiento el cual deriva un deber de respuesta a todas y cada una de las informaciones solicitadas por los peticionarios.

Dicho deber de respuesta implica una atención eficaz, oportuna y de fondo a la petición planteada, y en tal sentido y bajo el cumplimiento de las competencias administrativas asignadas mediante Decreto 54 de 03 de febrero de 2017, la Dirección Administrativa de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, mediante su grupo PQRS, realiza la labor de seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias presentados ante la Gobernación de Bolívar.

En virtud de dicho control a los trámites impartidos a las respuestas de los derechos de petición se elabora el presente informe de gestión de primer semestre de 2017. El objetivo de este documento es el de exponer la diligencia y entregar las mediciones y estadísticas de la gestión de cada una de las dependencias de la Gobernación de Bolívar con relación a las PQRS a su cargo.

I. ESTADO Y GESTIÓN DE LAS PQRS DE PRIMER SEMESTRE DE 2017.

En concordancia con el deber de seguimiento de los derechos de petición por parte de la Dirección Administrativa de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, mediante el Grupo PQRS, se efectúa una labor de control a los trámites impartidos por parte de cada una de las Secretarías a la respuesta de los derechos de petición, aplicando el siguiente procedimiento:



1. Desde la mesa de entrada de documentación de la Gobernación de Bolívar, se direccionan todos los derechos de petición al Grupo PQRS.
2. El funcionario encargado del Grupo PQRS, re-direcciona a la dependencia competente el derecho de petición desde el SIGOB y posteriormente se envía por medio físico mediante planilla.
3. Por parte del Grupo PQRS se realiza el seguimiento al derecho de petición mediante el sistema de gestión documental SIGOB, vía correo electrónico y 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 en las respuestas.

Se cuenta con una tabla de seguimiento 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 por correo electrónico al enlace PQRS de las peticiones sin contestar.

4. De manera mensual se convoca una reunión de seguimiento de PQRS a principio de mes con todas las dependencias en las que se discute y examina el estado y comportamiento de respuesta de cada una de las Secretarías, y en la misma se fijan compromisos y soluciones con aquellas dependencias que presentan reporte negativo.

De conformidad con el protocolo expuesto implementado por el Grupo PQRS, de acuerdo a la tabla que se anexa a continuación, del 02 de enero al 30 de junio de 2017, han ingresado a la Gobernación de Bolívar por la Unidad de Atención al Ciudadano un total de 2033 PQRS, de las cuales 1194 han sido contestadas y 839 no contestadas o que no se encuentra respuesta en el sistema de gestión de correspondencia SIGOB.



MSE

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	TOTAL PQRS CONTESTADAS	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO	CONTESTADAS		TOTAL PQRS NO CONTESTADAS	NO	
				FUERA DEL TÉRMINO	TOTAL PQRS NO CONTESTADAS		CONTESTADAS - PLAZO VIGENTE	CONTESTADAS - PLAZO VENCIDO
Dirección de Desarrollo Social	3	2	1	1	1	1	1	0
Oficina Asesora Jurídica	48	43	35	8	5	2	3	
Oficina de Control Disciplinario	6	1	1	0	5	1	4	
Secretaría de Agricultura	6	5	4	1	1	0	1	
Secretaría de Educación	21	14	7	7	7	3	4	
Secretaría de Hábitat	22	20	16	4	2	0	2	
Secretaría de Hacienda	56	38	14	24	18	8	10	
Secretaría de Hacienda - Dirección de Ingresos	51	9	6	3	42	3	39	
Secretaría de Hacienda - Dirección de Ingresos - Grupo de Cobranza	782	448	214	234	334	27	307	
Secretaría de Hacienda - Dirección de Tesorería	67	43	23	20	24	0	24	
Secretaría de Hacienda - Fondo Territorial de Pensiones	169	144	59	85	25	9	16	
Secretaría de Infraestructura	33	27	20	7	6	0	6	
Secretaría de Minas y Energía	10	9	9	0	1	0	1	
Secretaría de Planeación	9	6	6	0	3	1	2	
Secretaría de Salud	531	226	136	90	305	29	276	
Secretaría de Tránsito y Transporte	2	2	2	0	0	0	0	
Secretaría de Víctimas y Derechos Humanos	7	8	6	0	1	0	1	
Secretaría del Interior	43	38	28	10	5	2	3	
Secretaría General	1	1	0	1	0	0	0	
Secretaría General - Dirección Administrativa de Gestión Institucional	6	6	5	1	0	0	0	
Secretaría General - Dirección Administrativa de Gestión Institucional - Unidad de Atención al Ciudadano	4	4	3	1	0	0	0	
Administrativa de Gestión Institucional - Unidad de Atención al Ciudadano -	4	4	4	0	0	0	0	
Secretaría General - Dirección Administrativa de Talento Humano	138	87	47	40	51	24	27	
Secretaría General - Dirección Administrativa Logística	9	6	3	3	3	2	1	
Secretaría Privada	5	5	2	3	0	0	0	
GRAN TOTAL	2033	1194	651	543	839	112	727	




TABLA GENERAL DE DERECHOS DE PETICION 2016

SECRETARÍA	DERECHO SOLICITADO	CONTESTADOS	DEFECCIOSOS	DERECHOS TERMINADOS	NO CONTESTADOS	CONTESTADOS AS PLAZA VENCIDA	CONTESTADOS AS PLAZA VIGENTE
AGUAS DE BOLIVAR	0	0	0	0	0	0	0
AGRICULTURA	7	7	6	1	0	0	0
ATENCION CIUDADANO	2	2	2	0	0	0	0
ARCHIVO	17	17	11	6	0	0	0
CONTROL DISCIPLINARIO	7	7	6	1	0	0	0
CONTROL INTERNO	1	1	0	1	0	0	0
DESARROLLO SOCIAL	4	4	3	1	0	0	0
DESPACHO GOBERNADOR	2	2	1	1	0	0	0
EDUCACION*	72	72	3	69	0	0	0
EMPOBOL	2	2	2	0	0	0	0
FONDO DE PENSIONES*	412	412	118	294	0	0	0
GENERAL	3	3	2	1	0	0	0
GRUPO COBRANZA	903	879	190	689	24	24	0
HABITAT	26	26	18	8	0	0	0
HACIENDA	141	141	58	83	0	0	0
INFRAESTRUCTURA	54	54	26	28	0	0	0
INGRESO	0	0	0	0	0	0	0
INTERIOR	49	48	40	8	1	1	0
JURIDICA	85	85	68	17	0	0	0
LOGISTICA	13	13	8	5	0	0	0
PRIVADA	9	9	3	6	0	0	0
MINAS	38	38	11	27	0	0	0
PLANEACION	17	17	14	3	0	0	0
PROTOCOLO	0	0	0	0	0	0	0
SALUD	907	760	358	402	147	147	0
SECRETARIA DE TRANSITO	17	17	2	15	0	0	0
TALENTO HUMANO	207	206	82	124	1	1	0
TESORERIA	63	58	30	28	5	5	0
TIC	1	1	1	0	0	0	0
VICTIMAS	13	13	6	7	0	0	0
TOTAL GOBERNACION DE BOLI	3072	2894	1069	1825	178	178	0
% DE EFECTIVIDAD		94,21	36,94	63,06	5,79	100,00	0,00

Tal como se evidencia en el cuadro anterior, hay una efectividad del 58,73% en la respuesta de los derechos de petición de 2017, y este resultado es producto de las circunstancias que se detallan a continuación:



mse

Se presenta una serie de circunstancias en especial con 2 dependencias que representan la mayoría de derechos de petición sin responder, que son la Dirección de Ingresos – Grupo de Cobranzas (Oficina de Cobro coactivo) con un total de 334 peticiones no contestadas y la Secretaría de Salud con un total de 305 peticiones no contestadas, que equivalen a un porcentaje del 76.16% del total de 839 peticiones en mora de respuesta existentes en la entidad.

De otra parte, es importante señalar los derechos de petición de 2016 que a la fecha aún se encuentran sin respuesta, estos son, de parte del denominado en la Tabla general de derechos de petición como Grupo de Cobranzas (Oficina de Ingresos) que reportan 24 derechos de petición sin contestar, de Secretaría del Interior un (1) derecho de petición no contestado, de Secretaría de Salud 147 derechos de petición no contestados, y de Talento Humano un (1) derecho de petición no contestado.

Con relación a la persistente mora del año 2016 cabe decir que se han adelantado distintas actuaciones para alcanzar la meta de cero (0), como han sido el constante envío de oficios a las Secretarías de la referencia, y como consta en las reuniones de seguimiento se ha hecho un especial énfasis en su solución; no obstante las dependencias en mora no han demostrado haber adelantado gestión alguna, situación que se puso de presente mediante copia de oficio dirigido a las Oficinas de Control Interno y Control Disciplinario, que se anexarán como pruebas de la gestión para lograr su respuesta y/ solución.

II. DIAGNÓSTICO - FORTALEZAS Y DEBILIDADES.

Dentro de las fortalezas que se denotan en la gestión de respuesta de los PQRS, se resalta el compromiso y seriedad que imparten los funcionarios de las dependencias que se encuentran al día y no registran mora. La mayoría de las Secretarías han demostrado diligencia en el deber de respuesta y responden de manera positiva a los requerimientos que el Grupo PQRS les realiza. La Dirección Administrativa de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, en virtud de la efectiva y eficaz aplicación de la legislación concerniente a los




mse

derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, comprometidos con los objetivos del gobierno del Bolívar Sí Avanza, lleva a cabo reuniones de seguimiento mensuales en las que se mide el comportamiento de cada una de las dependencias con relación al tiempo de respuesta de los derechos de petición a su cargo. Dichas reuniones de seguimiento que se realizan mes a mes con los enlaces de los despachos y de las cuales se deja registrada un acta, han servido como una estrategia de mejoramiento en el sentido de que las dependencias se acogen a los acuerdos en ella pactados y se proponen nuevos métodos para poder lograr el cumplimiento cabal de respuesta.

De igual manera las Secretarías demuestran una actuación positiva con relación a las visitas personalizadas que se les realiza, en el sentido de que en el registro de las mismas logra evidenciarse el porqué de la demora en las respuestas y se ha convertido esta herramienta en un elemento con la que se han logrado avances positivos, como es la identificación del estado de las peticiones, el funcionario a cargo de su respuesta y la trazabilidad que se le ha impartido.

Dentro de las debilidades que se evidencian en los procesos son notorias y concurrentes las siguientes: 1) el hecho que de parte de varias dependencias si bien responden los derechos de petición no realizan la gestión en el SIGOB, lo que ocasiona que las PQRS se sigan mostrando en mora. Como solución a este problema de falta de derivadas, se ha sugerido a los despachos que soliciten las capacitaciones de SIGOB; 2) Por otra parte se constata que algunas peticiones tienen términos de ley especiales, como es el caso de los recursos de reconsideración que tienen un año para resolver, y que en aras de realizar el debido control al trámite que se le imparte a las respuestas de los derechos de petición y con el objetivo de que la información que reposa en el cuadro estadístico de registro de PQRS, sea coherente con los términos de ley, se solicitó a las Dirección de Tecnologías TICS la posibilidad de incluir dichos términos especiales de ley; 3) Otro asunto que se denota y ha quedado sentado en las actas de reuniones de seguimiento y mesas de trabajo, es la reticencia de algunas dependencias de prestar la debida colaboración cuando requieren sus conceptos, lo que resulta en un atraso y así vencimiento de los plazos de ley para contestar las peticiones.



MSL

4) y finalmente el conflicto de competencias que se presenta entre algunas Secretarías, por falta de definición en las funciones a su cargo, lo que genera retrasos al no darse la transferencia de las peticiones a quien corresponde.

Es importante resaltar que, a pesar de que existen las dificultades antes descritas, la gestión de la Dirección Administrativa de Atención al Ciudadano ha sido permanente en aras de mejorar y superar todo tipo de situaciones que representen rendimientos negativos en la respuesta de los PQRS, tarea que se ha logrado mediante la implementación de acciones estratégicas dirigidas al fortalecimiento institucional y al mejoramiento del sistema de gestión de correspondencia.

Por otra parte, es considerable resaltar que de acuerdo al cronograma de actividades programado por la Dirección y en cumplimiento del deber institucional preceptuado en el artículo tercero del Decreto 682 de 28 de noviembre de 2016, mediante el cual se adoptó el Manual de PQRS de la Gobernación de Bolívar, se llevaron a cabo las socializaciones a los funcionarios y a los usuarios de la implementación del mismo y de los procedimientos en él plasmados.

El Grupo de PQRS en coordinación con las distintas dependencias de la entidad, realizó la socialización de la referencia, la cual estuvo principalmente dirigida a los enlaces de PQRS, a los funcionarios de las Secretarías que a consideración debían asistir, y finalmente a los usuarios de la entidad. De las jornadas de la referencia quedó constancia de su celebración mediante actas de 28 de abril, 2, 3, 8, 9, 10 y 24 de mayo, 01, 27 y 29 de junio de 2017.

III. PROPUESTAS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.

En consideración al panorama descrito en el capítulo anterior, los tópicos que requieren atención puesto que son los que más generan inconsistencias y dificultades para la respuesta de las PQRS, y los cuales requieren de especial tratamiento en aras de lograr un buen desempeño y procurar por el fortalecimiento institucional son:



MS

- Responsabilidad de respuesta de derechos de petición transversales que requieren de la intervención de varias dependencias.
- Aplicación de sanciones disciplinarias a funcionarios que no realizan la debida gestión.
- Capacitaciones y obligación del uso del Sistema de Gestión SIGOB.
- Términos especiales de respuesta de los derechos de petición que superan los 15 días.
- Solución de conflicto de competencias entre Secretarías para responder derechos de petición.

IV. EVIDENCIAS

Se anexan copias de:

- Cuadros estadísticos de PQRS.
- Copias de actas de reunión de seguimiento de enero a junio de 2017.
- Informes de socialización del Manual PQRS.
- Copia de las mesas de trabajo sobre definición de competencias con dependencias.
- Copia de visitas personalizadas a dependencias.

Sin otro particular,



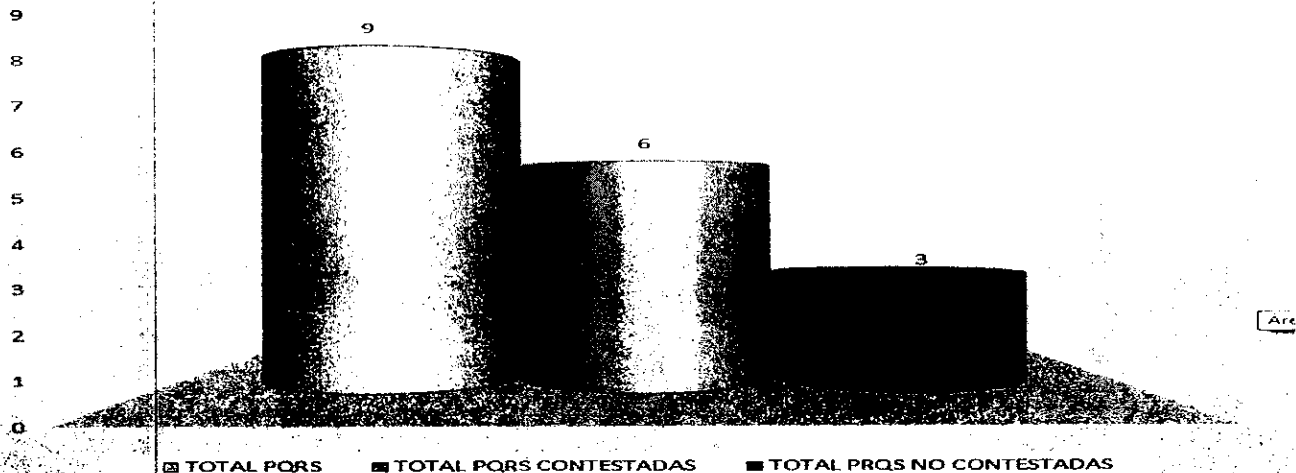
ROXANA GARCÍA FIGUEROA

Directora Administrativa de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

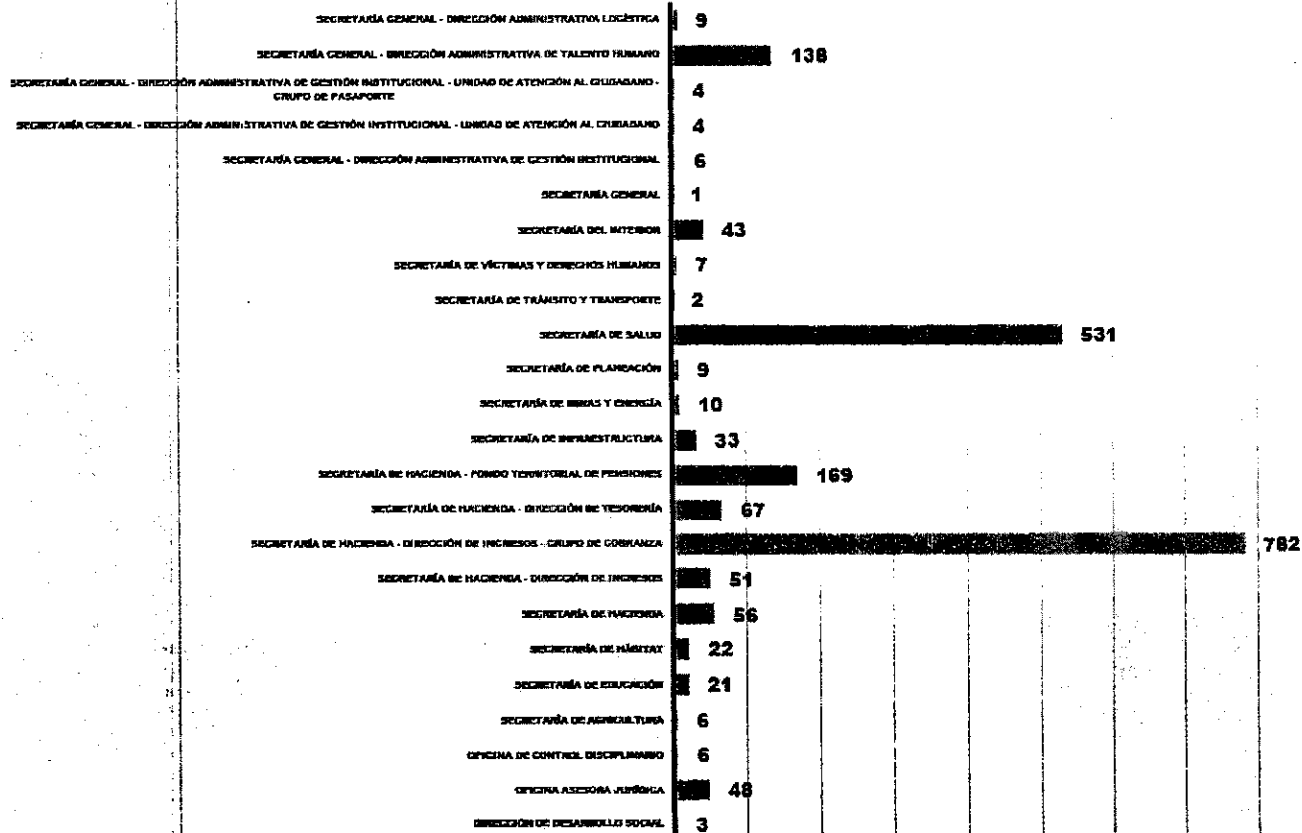
 Proyectó: Yuliana Güete Cerpa – Líder Grupo PQRS.



PQRS 2017

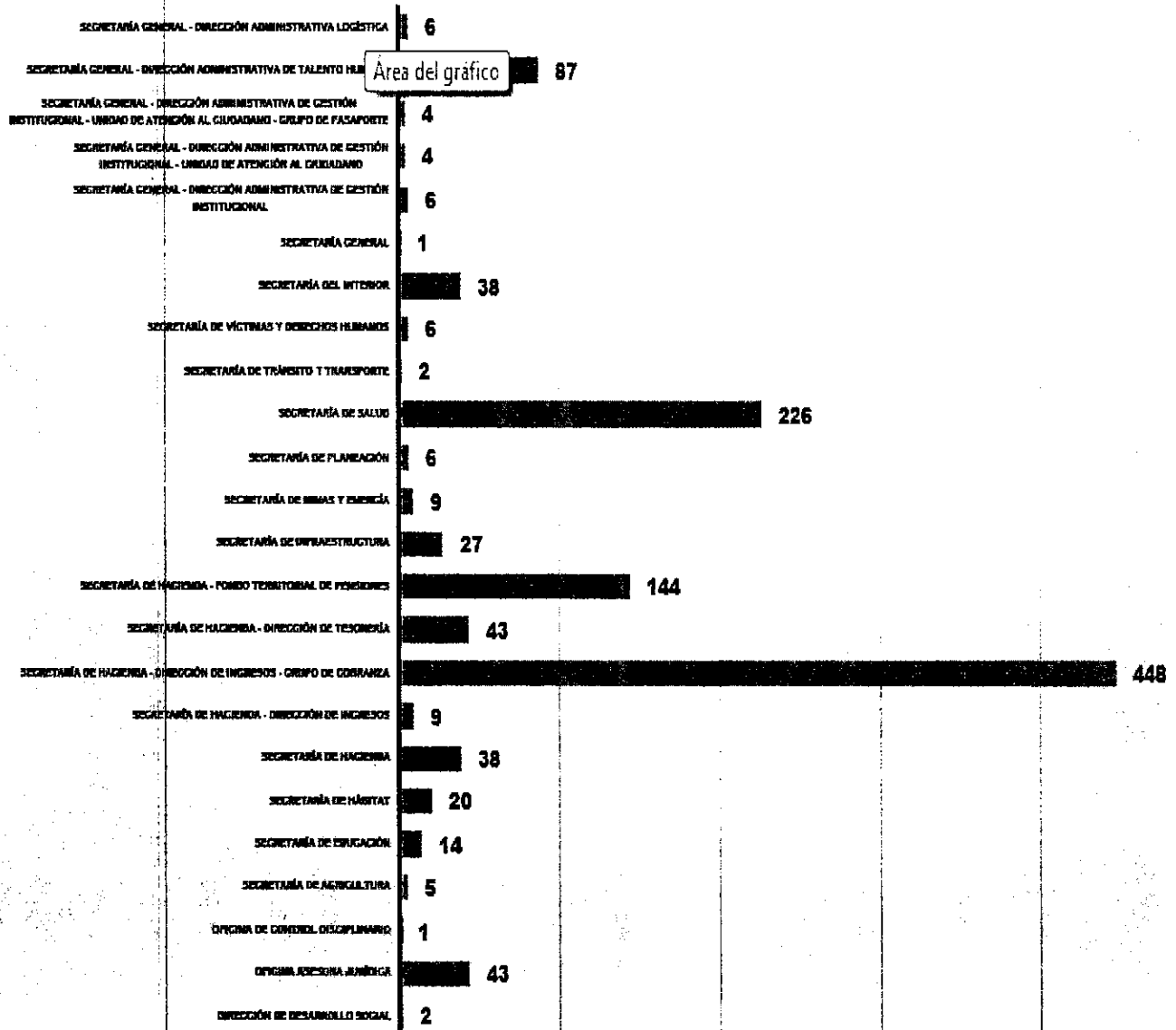


**PQRS POR DEPENDENCIAS
2017**



117

PQRS CONTESTADAS POR DEPENDENCIAS 2017



MSL

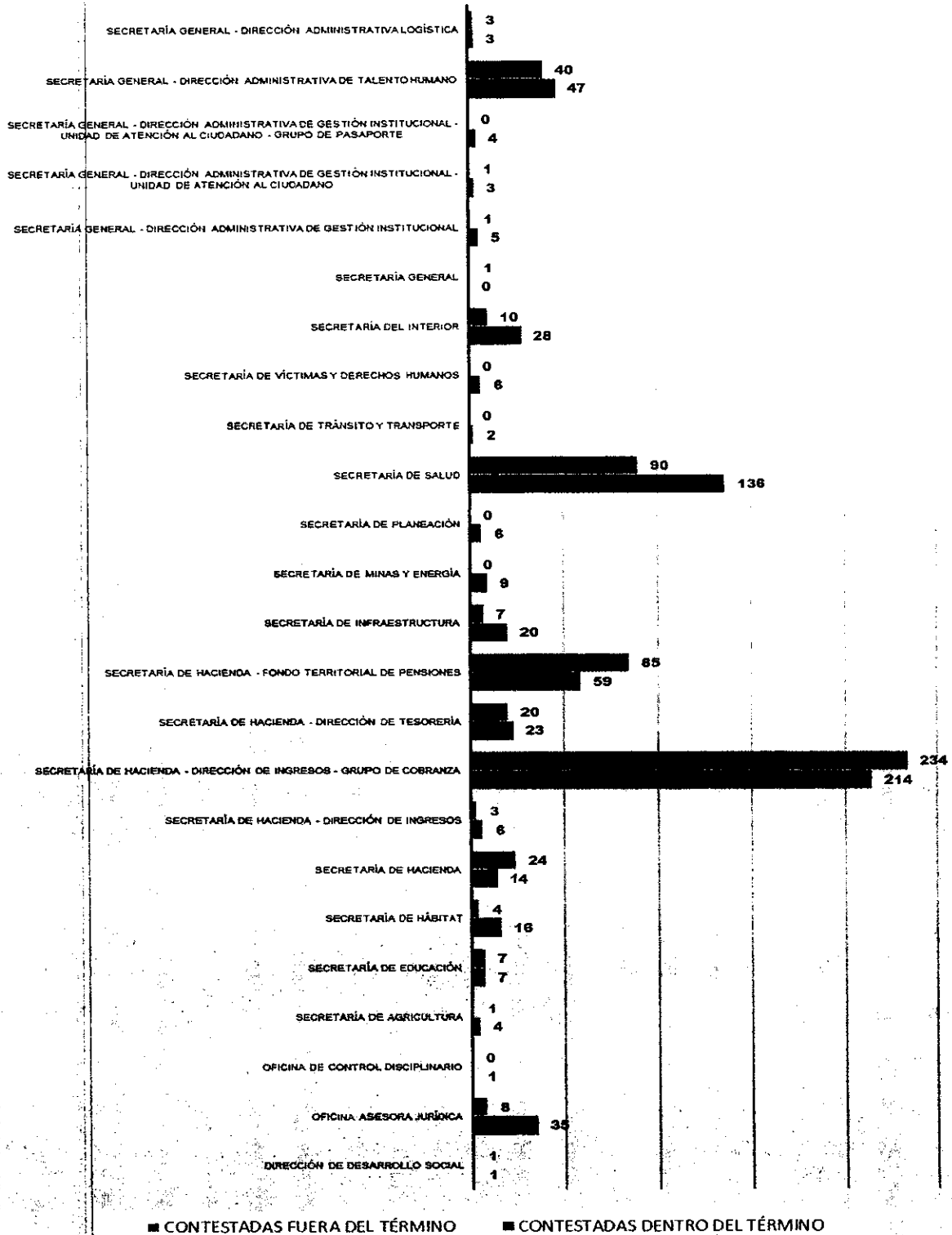
PQRS NO CONTESTADAS POR DEPENDENCIAS 2017

SECRETARÍA GENERAL - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA LOGÍSTICA	3	
SECRETARÍA GENERAL - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	51	
SECRETARÍA GENERAL - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - GRUPO DE PASAPORTE	0	
SECRETARÍA GENERAL - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	
SECRETARÍA GENERAL - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	0	
SECRETARÍA GENERAL	0	
SECRETARÍA DEL INTERIOR	5	
SECRETARÍA DE VÍCTIMAS Y DERECHOS HUMANOS	1	
SECRETARÍA DE TRÁMITO Y TRANSPORTE	0	
SECRETARÍA DE SALUD	305	
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3	
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	1	
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	6	
SECRETARÍA DE HACIENDA - FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	25	
SECRETARÍA DE HACIENDA - DIRECCIÓN DE TESORERÍA	24	
SECRETARÍA DE HACIENDA - DIRECCIÓN DE INGRESOS - GRUPO DE COBRANZA	334	
SECRETARÍA DE HACIENDA - DIRECCIÓN DE INGRESOS	42	
SECRETARÍA DE HACIENDA	18	
SECRETARÍA DE HÁBITAT	2	
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	7	
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	1	
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	5	
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL	1	

Área del gráfico

4950

**PQRS CONTESTADAS SEGÚN LOS TÉRMINOS
2017**



4950