



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 segundo semestre de la vigencia 2017

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 que las peticiones, quejas y reclamos enviados por los usuarios durante el segundo semestre de 2017, sean atendidos de conformidad con el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y, con lo establecido en el Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Entidad, adoptado mediante el Decreto 682 de 2016, y con el Decreto 891 de 2017, por el cual se establecen los mecanismos y controles para la reproducción de documentos solicitados por los usuarios.

OBSERVACIONES

Teniendo en cuenta 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; se pudo evidenciar que:

- Respecto de la recepción de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, se evidencia la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, que facilita el control y el seguimiento de los documentos. Este número es asignado a través del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad – SIGOB-.
- En lo relacionado al enlace de fácil acceso, con el que debe contar la entidad en la página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. Podemos evidenciar que se encuentra disponible en el link <http://servicios.bolivar.gov.co/RadicacionExterna/Default.aspx> una ventana como la que se muestra a continuación:

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

RADICACIÓN DEL CIUDADANO

FORMULARIO DE SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO

¿Qué tipo de solicitud desea interponer?

Tipo de Solicitud Medio Respuesta

Datos del Ciudadano

Nombres Apellidos

Identificación Sexo

Tipo de dirección

Dirección

Teléfono Email

Descripción de su solicitud

Asunto

Resumen

Archivo Anexo (Solo PDF)

Código del Documento Anexo

Seguridad

Captcha 

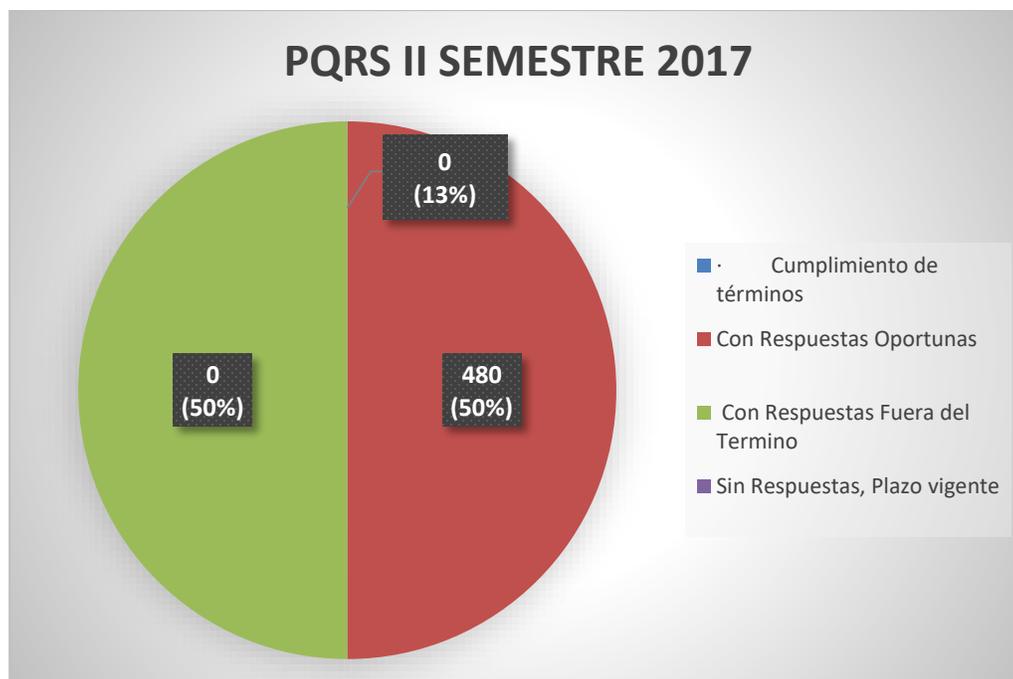
- Con respecto al diseño de formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas y reclamos por parte de los ciudadanos, y al requisito correspondiente a construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas y reclamos, se puede evidenciar que el pantallazo del link, que se evidenció en el link anterior, incumple lo establecido en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia en el Componente 3, en la actividad “Habilitar espacios para interponer peticiones”, principalmente porque en el Manual se establece que:
 - Los formularios electrónicos deberán contar con una validación de campos que permitan indicar al ciudadano si le hace falta incluir alguna información. Y, si el ciudadano insiste en la radicación con elementos faltantes, el formulario debe permitir la radicación y dejar constancia, en el acuse de recibo de los requisitos o documentos faltantes en los términos del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011.

Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

- En razón a las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, se pudo evidenciar que las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las realizan en la oficina de Atención al Ciudadano de la Entidad; quien una vez recibida y analizada las PQRSD, la direcciona la dependencia competente para atenderla.
- De acuerdo a lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Unidad de Coordinación de PQRS, como dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, debe gestionar que se pueda cumplir con los términos legales de las respuestas de las mismas. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:
 - Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
 - Para la petición de documentos: 10 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.

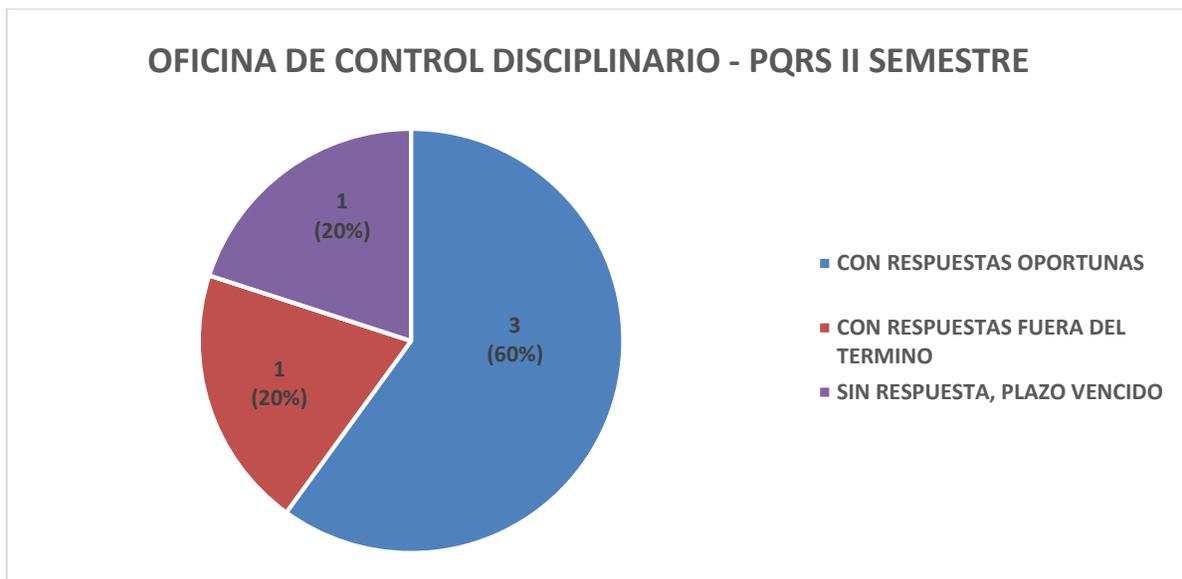
Una vez revisadas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del segundo semestre de la vigencia 2017, se evidencia que por secretarías no todas cumplieron en un 100% en el término de las respuestas de las PQRS de su competencia, tal como se muestra a continuación.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2017



PQRS	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS	782
CON RESPUESTAS FUERA DEL TERMINO	431
SIN RESPUESTAS, PLAZO VIGENTE	0
SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	170
TOTAL PQRS	1383

Verificación por dependencias



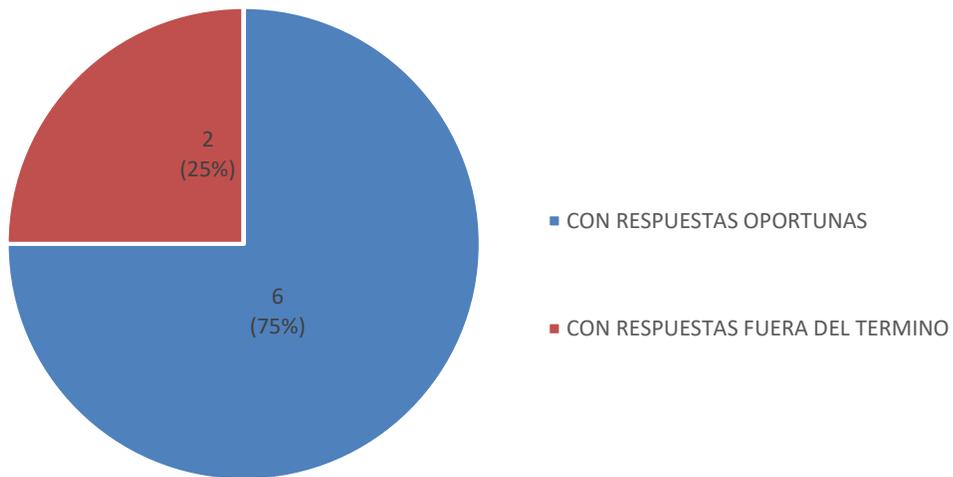
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido

Recibidas en Total : 5

3
1
0
1

**OFICINA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRE PQRS II
SEMESTRE**

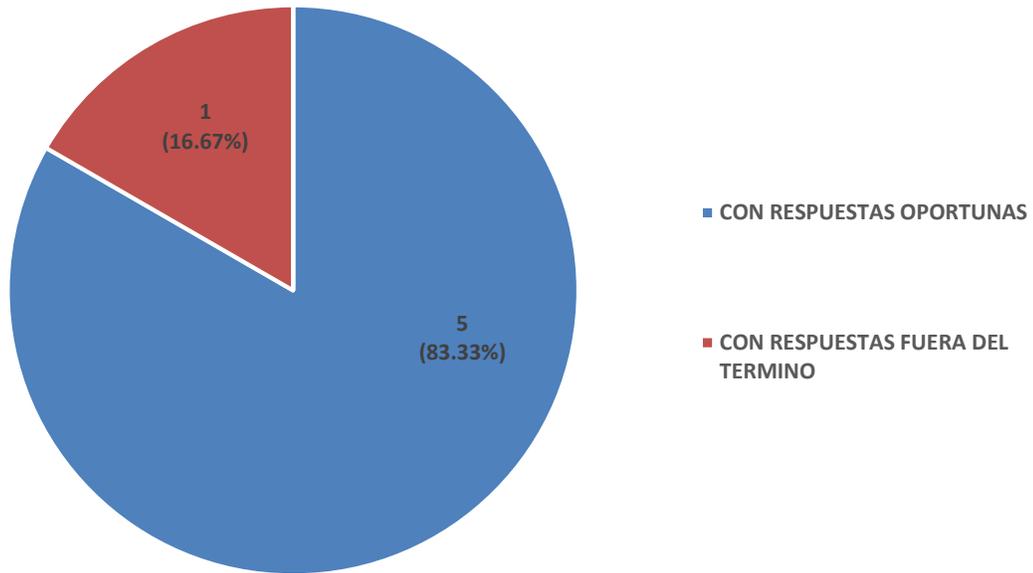


**OFICINA DE GESTION DEL RIESGO DE
DESASTRES**

Recibidas en Total : 8

• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	6
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	2
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

OFICINA DE GESTION SOCIAL PQRS II SEMESTRE



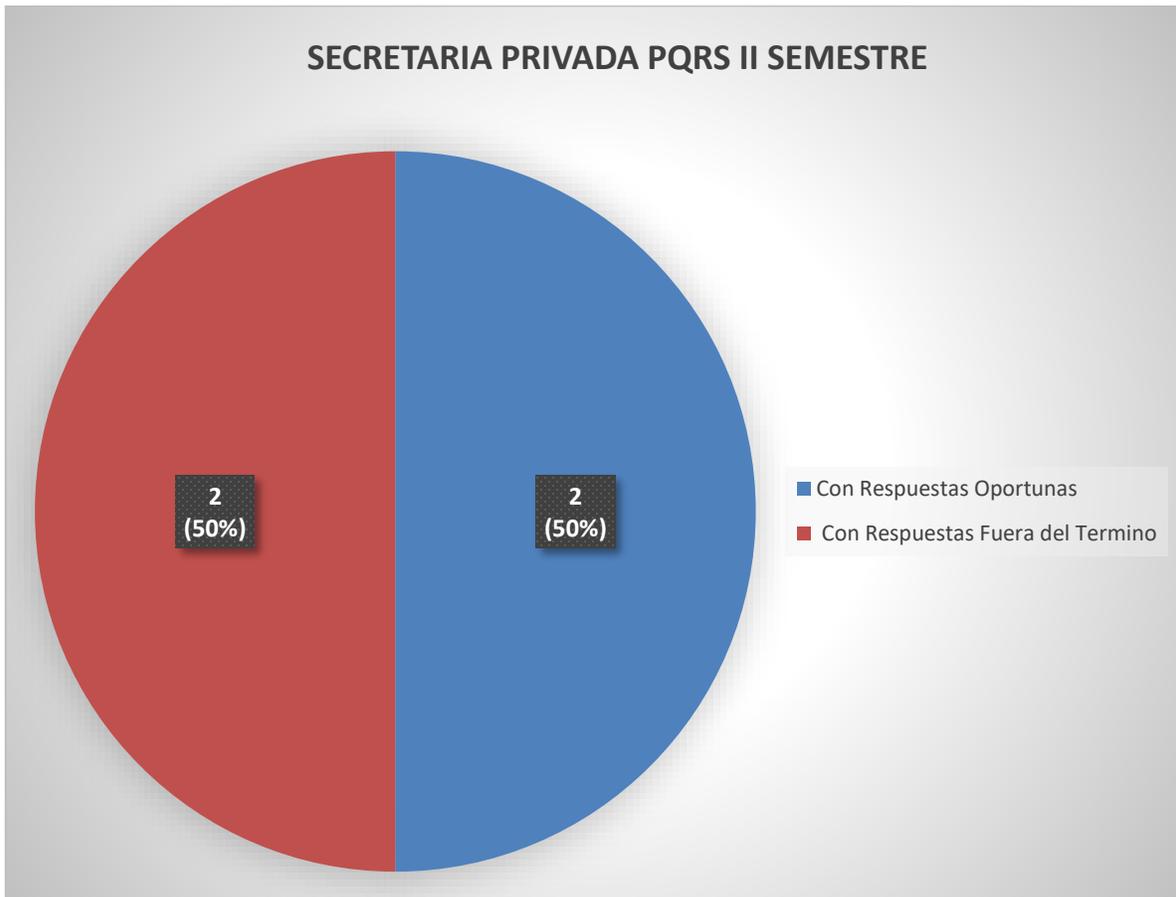
OFICINA DE GESTION SOCIAL

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas
- ✓ Con Respuestas Fuera del Terminio
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido

Recibidas en Total : 6

5
1
0
0

SECRETARIA PRIVADA PQRS II SEMESTRE

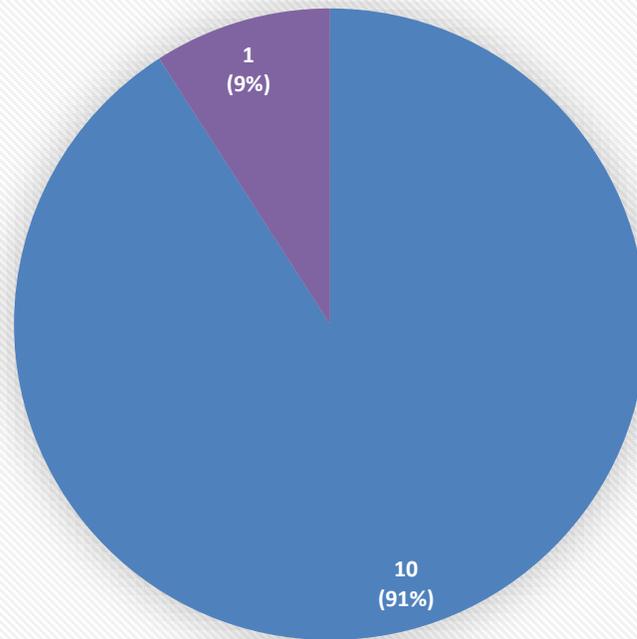


SECRETARIA PRIVADA

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

**SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL
PQRS II SEMESTRE**



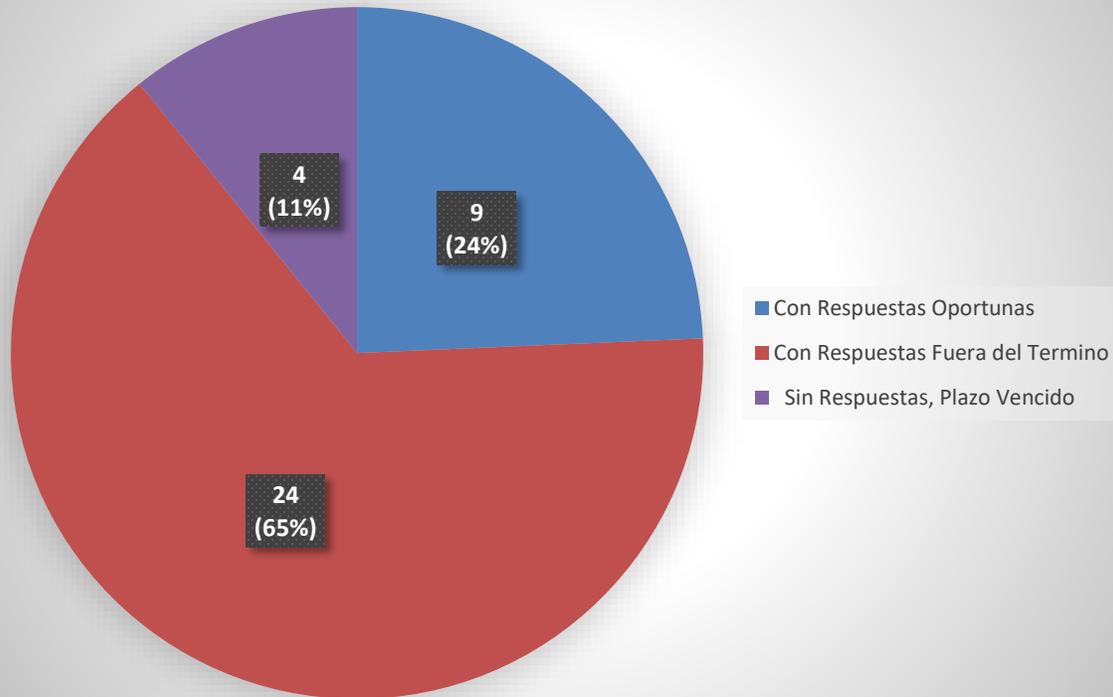
■ Con Respuestas Oportunas ■ Sin Respuestas, Plazo Vencido

**SECRETARIA DE AGRICULTURA Y
DESARROLLO RURAL**

Recibidas en Total 11

• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	10
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	0
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	1

SECRETARIA DE EDUCACION PQRS II SEMESTRE

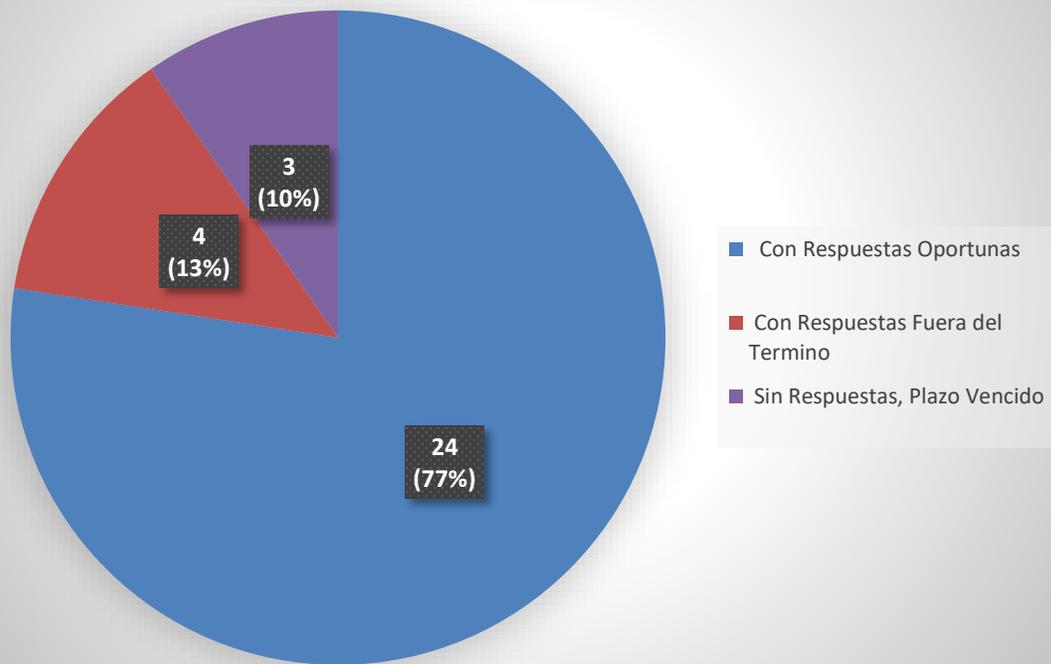


**SECRETARIA DE AGRICULTURA Y
DESARROLLO RURAL**

Recibidas en Total 37

• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	9
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	24
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	4

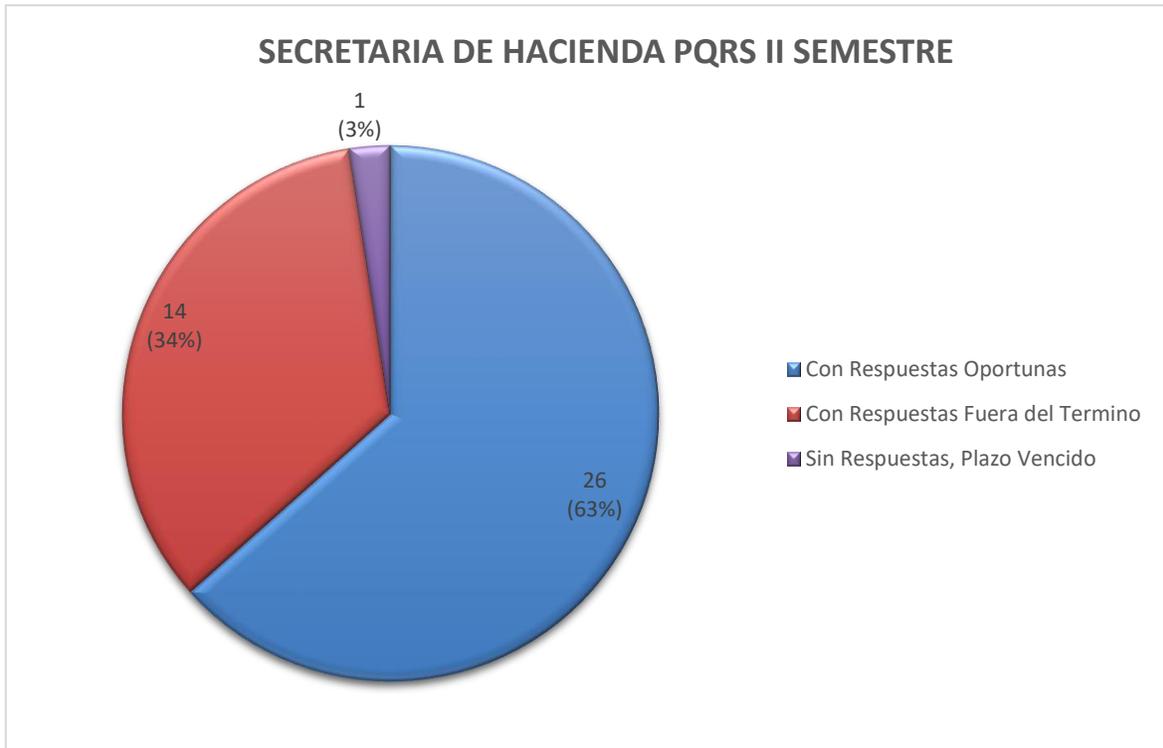
SECRETARIA DE HABITAT PQRS II SEMESTRE



SECRETARIA DE HABITAT

Recibidas en Total 31

• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	24
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	4
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	3

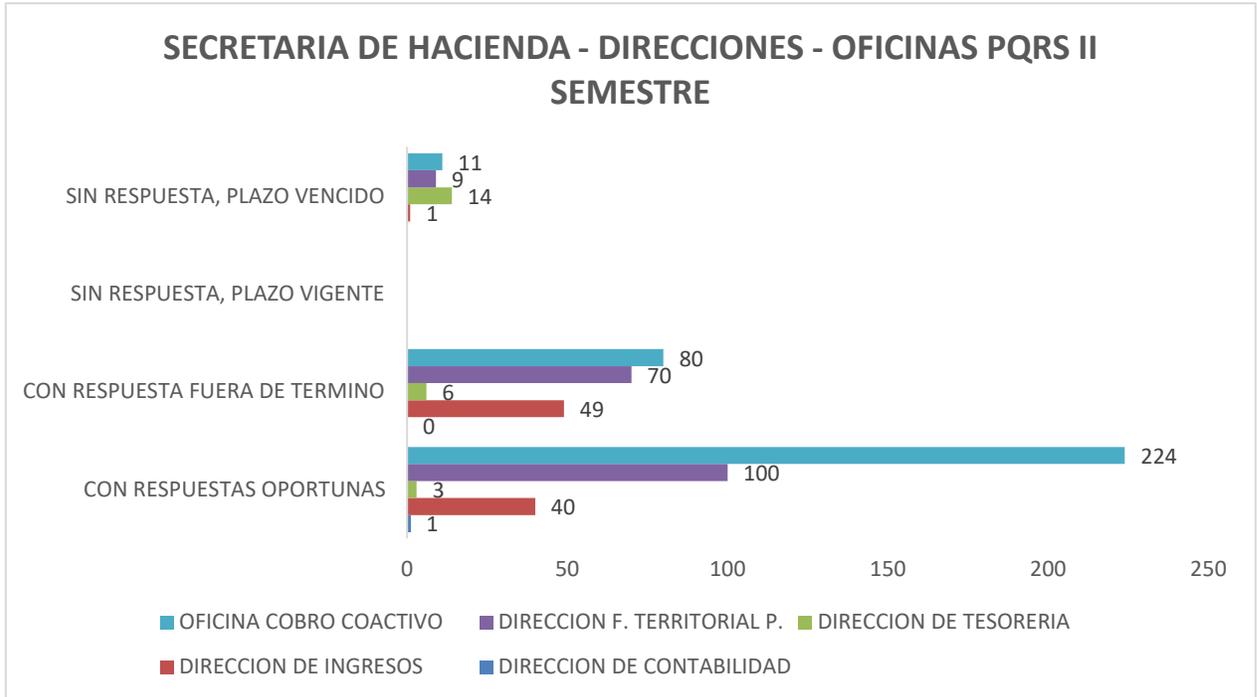


SECRETARIA DE HACIENDA

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido

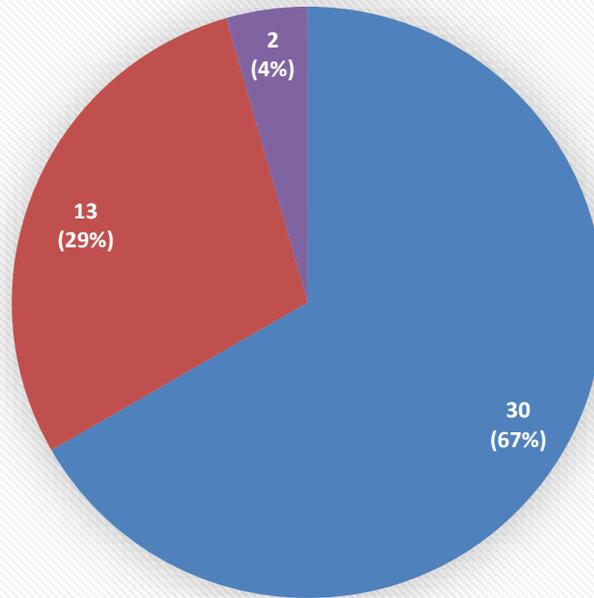
Recibidas en Total 41

26
14
0
1



CUMPLIMIENTO DE TERMINOS	CON RESPUESTAS OPORTUNAS	CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA, PLAZO VIGENTE	SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
DIRECCION DE CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
DIRECCION DE INGRESOS	40	49	00	1	90
DIRECCION DE TESORERIA	3	6	0	14	23
DIRECCION F. TERRITORIAL P.	100	70	0	9	179
OFICINA COBRO COACTIVO	224	80	0	11	315

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA PQRS II SEMESTRE



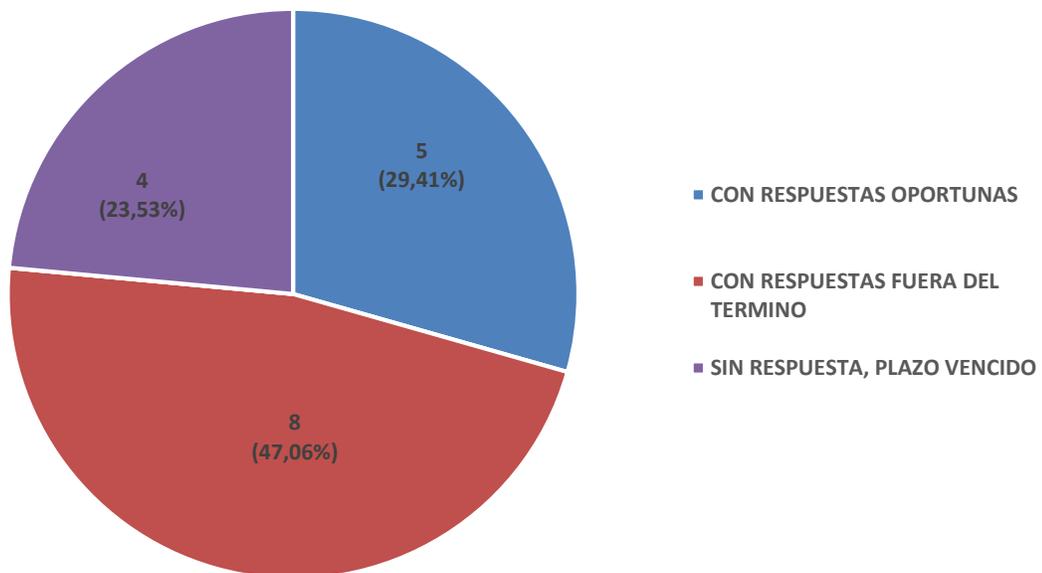
■ Con Respuestas Oportunas ■ Con Respuestas Fuera del Termino ■ Sin Respuestas, Plazo Vencido

SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA

Recibidas en Total 45

• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	30
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	13
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	2

SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA PQRS II SEMESTRE



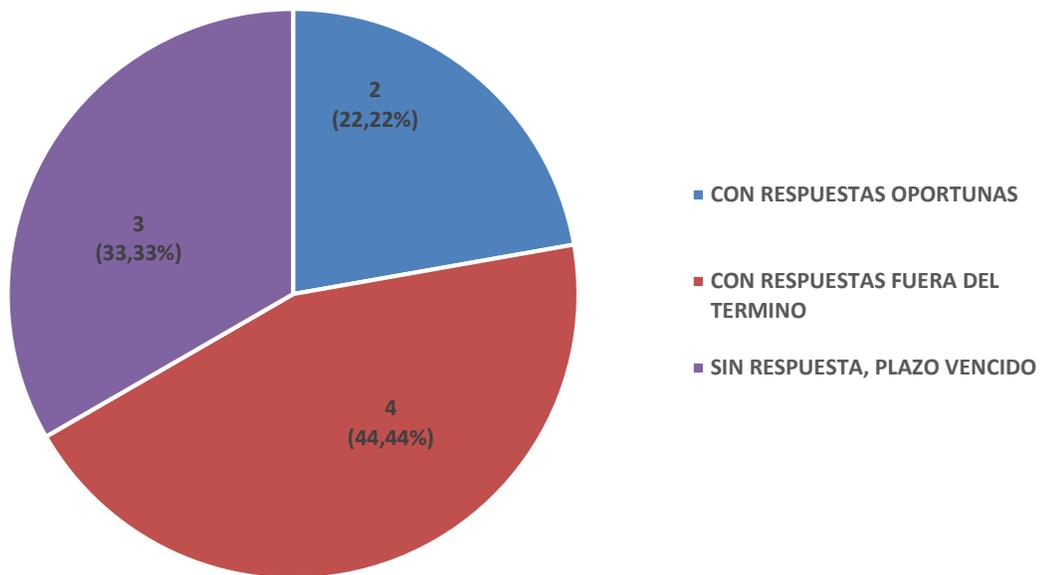
SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido

Recibidas en Total 17

5
8
0
4

SECRETARIA DE MOVILIDAD PQRS II SEMESTRE



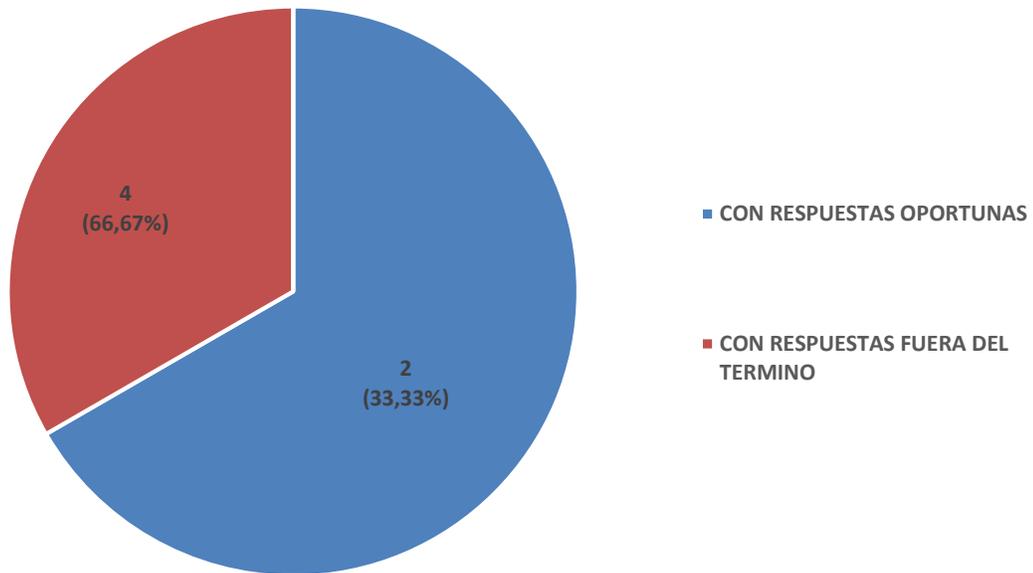
SECRETARIA DE MOVILIDAD

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas
- ✓ Con Respuestas Fuera del Terminio
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido

Recibidas en Total 9

2
4
0
3

SECRETARIA DE PLANEACION PQRS II SEMESTRE

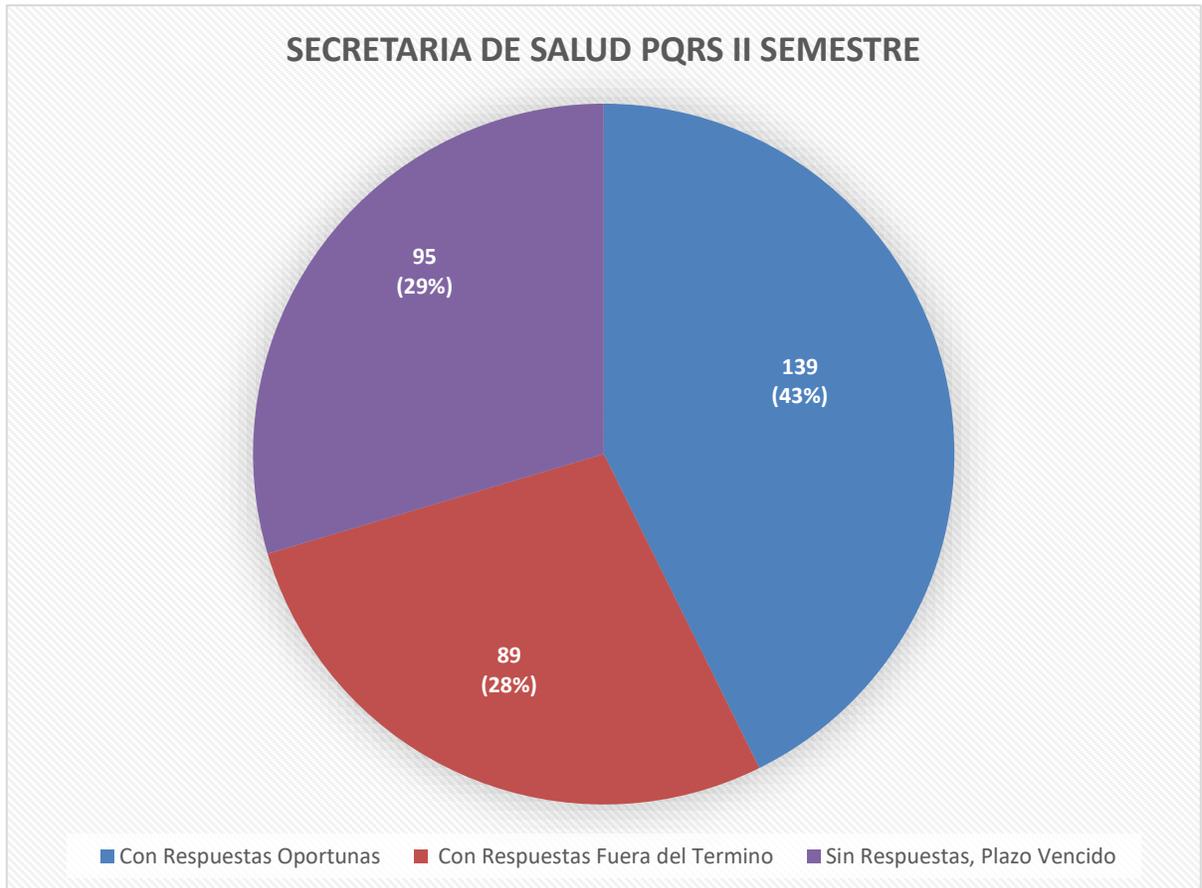


SECRETARIA DE PLANEACION

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido

Recibidas en Total 6

4
2
0
0

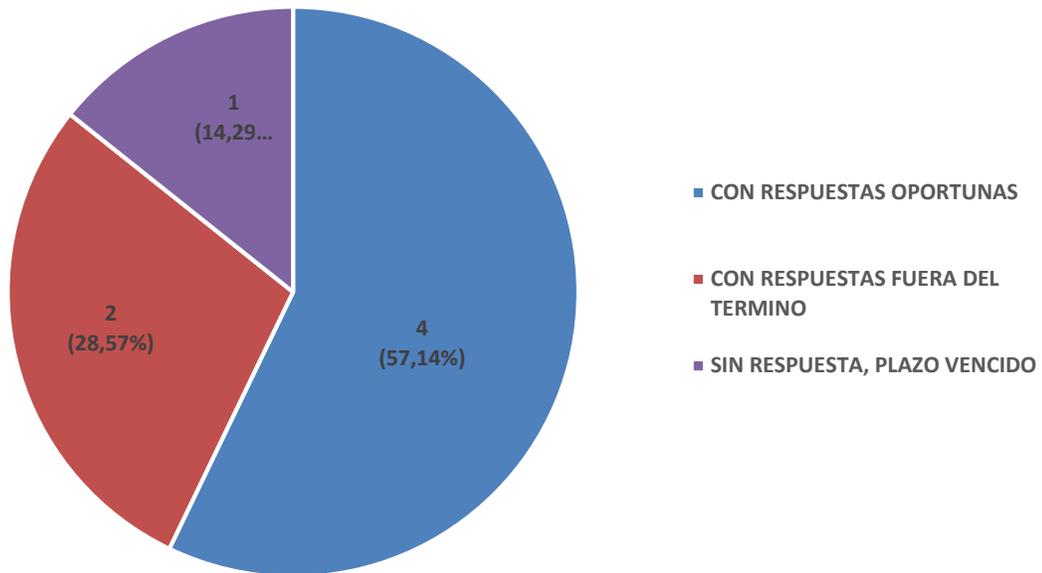


SECRETARIA DE SALUD

Recibidas en Total 323

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 139
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 89
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 95

SECRETARIA DE VICTIMAS Y RECONCILIACION PQRS II SEMESTRE

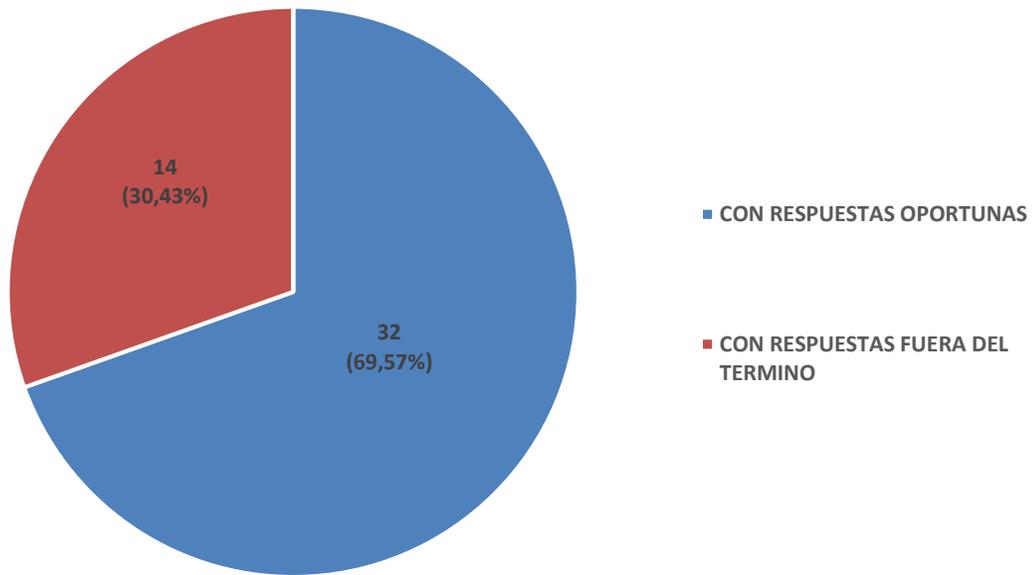


SECRETARIA DE VICTIMAS Y RECONCILIACION

Recibidas en Total 7

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 4
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 2
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 1

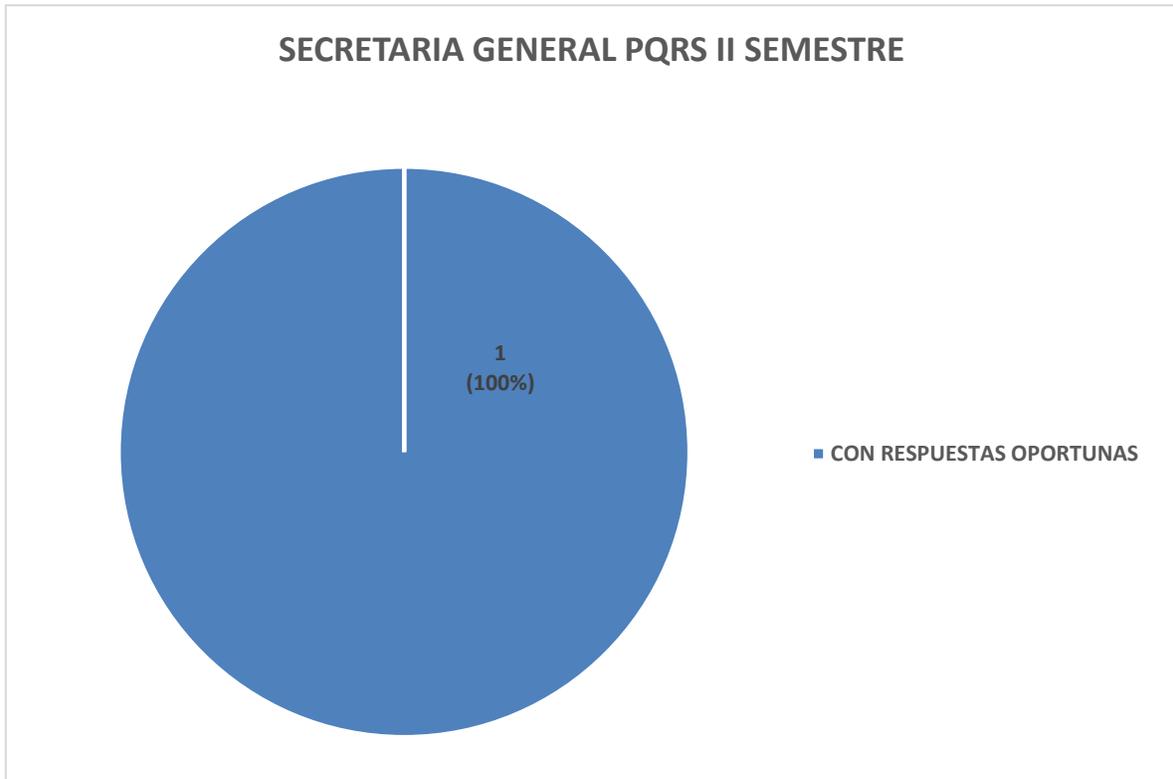
**SECRETARIA DE INTERIOR Y ASUNTOS GUBERNAMENTALES
PQRS II SEMESTRE**



**SECRETARIA DE INTERIOR Y
ASUNTOS GUBERNAMENTALES**

Recibidas en Total 46

• Cumplimiento de términos	
✓ Con Respuestas Oportunas	32
✓ Con Respuestas Fuera del Termino	14
✓ Sin Respuestas, Plazo vigente	0
✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido	0

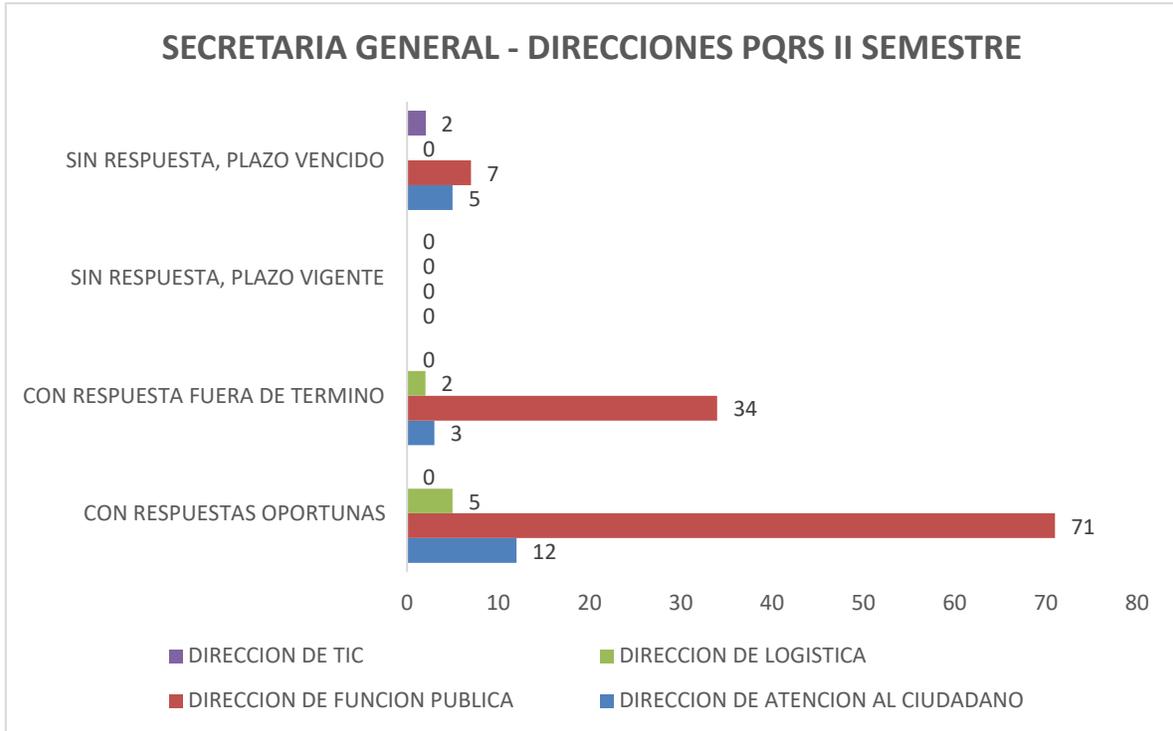


SECRETARIA GENERAL

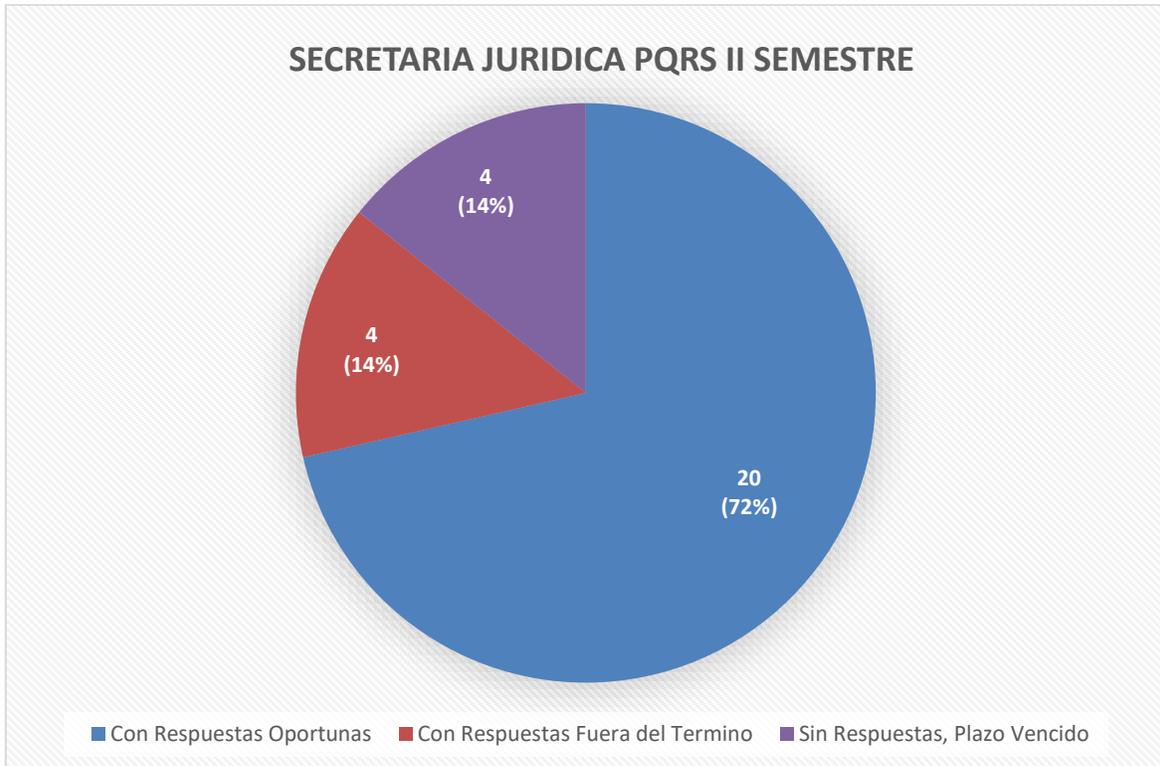
- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido

Recibidas en Total 1

1
0
0
0



CUMPLIMIENTO DE TERMINOS	CON RESPUESTAS OPORTUNAS	CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA, PLAZO VIGENTE	SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	12	3	0	5	20
DIRECCION DE FUNCION PUBLICA	71	34	0	7	112
DIRECCION DE LOGISTICA	5	2	0	0	7
DIRECCION DE TIC	0	0	0	2	2

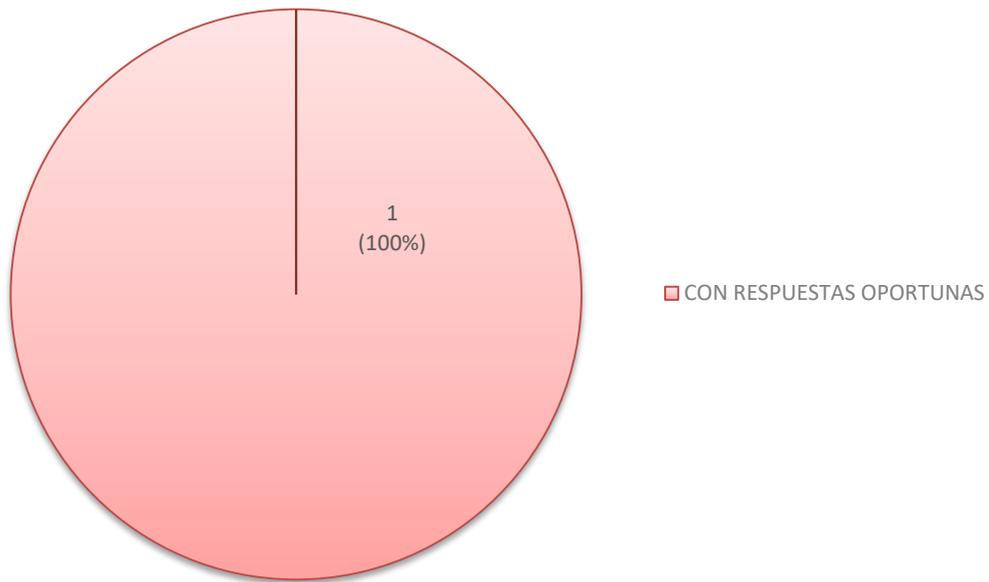


SECRETARIA JURIDICA.

Recibidas en Total 28

- | | |
|------------------------------------|----|
| • Cumplimiento de términos | |
| ✓ Con Respuestas Oportunas | 20 |
| ✓ Con Respuestas Fuera del Termino | 4 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente | 0 |
| ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido | 4 |

**SECRETARIA JURIDICA - DIRECCION DE DEFENSA JUDICIAL
PQRS II SEMESTRE**

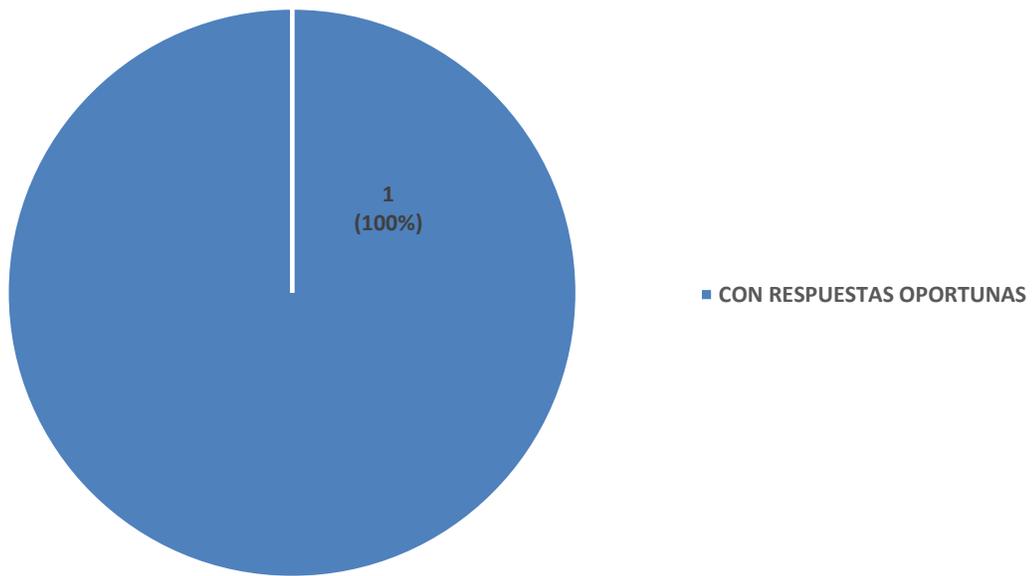


SECRETARIA JURIDICA – DIRECCION DE DEFENSA JUDICIAL.

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

DESPACHO DEL GOBERNADOR PQRS II SEMESTRE



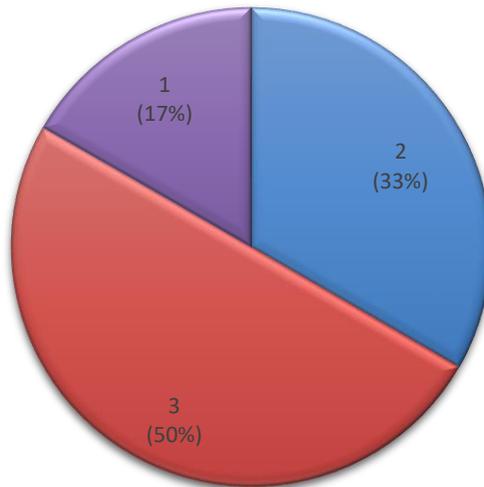
DESPACHO DEL GOBERNADOR

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido

Recibidas en Total 1

1
0
0
0

**SECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y
ORDENAMIENTO TERRITORIAL PQRS II SEMESTRE**



■ Con Respuestas Oportunas ■ Con Respuestas Fuera del Termino ■ Sin Respuestas, Plazo Vencido

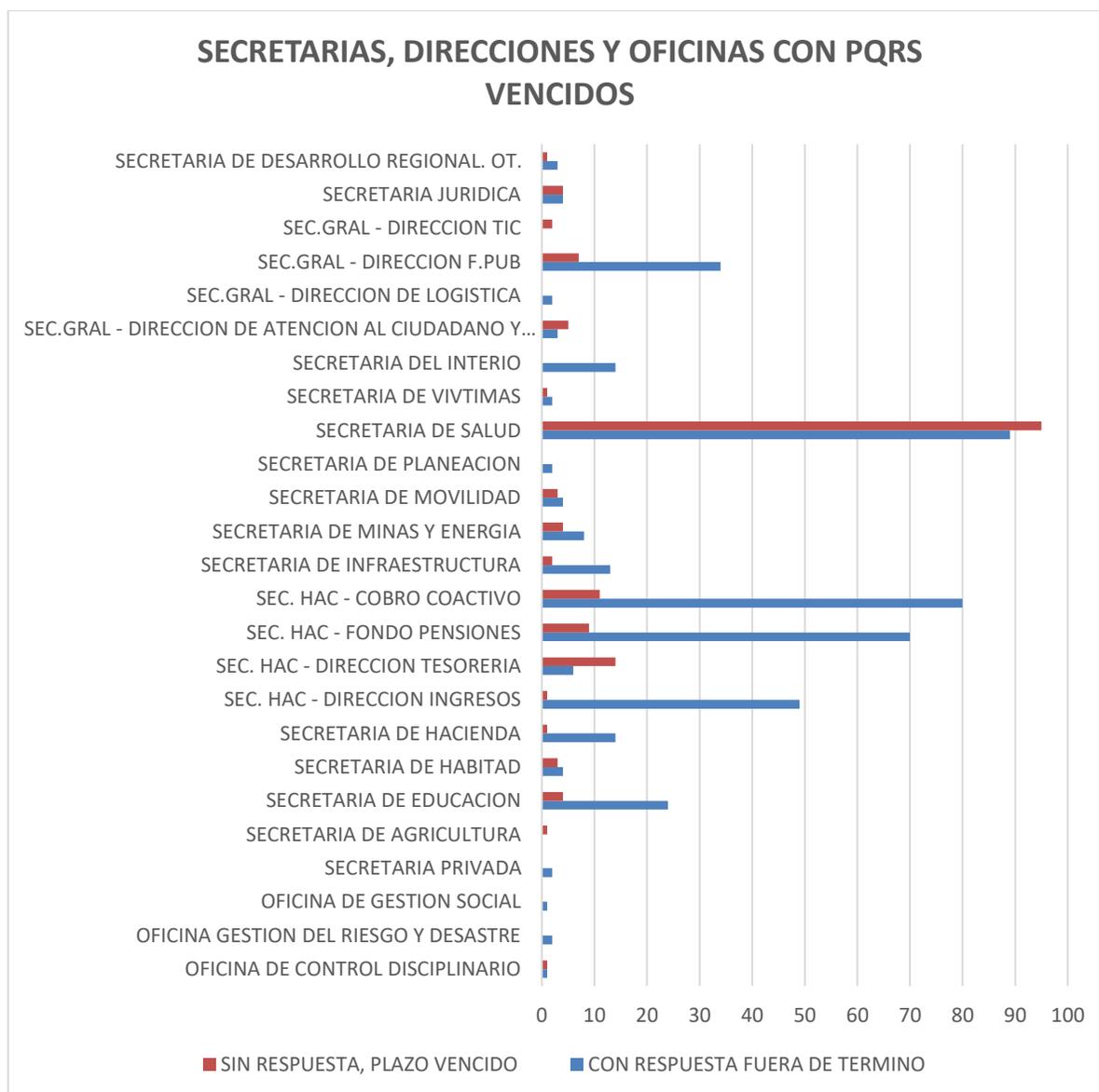
**SECRETARIA DESARROLLO
REGIONAL Y ORDENAMIENTO
TERRITORIAL**

Recibidas en Total 6

- Cumplimiento de términos
- ✓ Con Respuestas Oportunas 2
- ✓ Con Respuestas Fuera del Termino 3
- ✓ Sin Respuestas, Plazo vigente 0
- ✓ Sin Respuestas, Plazo Vencido 1

En un total de 1.383 PQRS, correspondiente al 100%, fueron recibidas en la entidad, siendo que 782, correspondiente al 56,58%, se cumplieron dentro de los términos establecidos por la ley para respuestas de todas las peticiones, quejas y reclamos recibidos durante el segundo semestre de la vigencia 2017.

Las secretarías detalladas a continuación son las que presentaron respuestas fuera del término y no contestadas con plazo vencido, en las PQRS que llegaron a sus bandejas de entradas por el sistema SIGOB.



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

CUMPLIMIENTO DE TERMINOS	CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO	SIN RESPUESTA, PLAZO VENCIDO
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	1
OFICINA GESTION DEL RIESGO Y DESASTRE	2	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	1	0
SECRETARIA PRIVADA	2	0
SECRETARIA DE AGRICULTURA	0	1
SECRETARIA DE EDUCACION	24	4
SECRETARIA DE HABITAD	4	3
SECRETARIA DE HACIENDA	14	1
SEC. HAC - DIRECCION INGRESOS	49	1
SEC. HAC - DIRECCION TESORERIA	6	14
SEC. HAC - FONDO PENSIONES	70	9
SEC. HAC - COBRO COACTIVO	80	11
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	13	2
SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	8	4
SECRETARIA DE MOVILIDAD	4	3
SECRETARIA DE PLANEACION	2	0
SECRETARIA DE SALUD	89	95
SECRETARIA DE VIVTIMAS	2	1
SECRETARIA DEL INTERIO	14	0
SEC.GRAL - DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO.G.D.	3	5
SEC.GRAL - DIRECCION DE LOGISTICA	2	0
SEC.GRAL - DIRECCION F.PUB	34	7
SEC.GRAL - DIRECCION TIC	0	2
SECRETARIA JURIDICA	4	4
SECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL. OT.	3	1

Por no respuesta a las PQRS, se interpusieron a la Gobernación 282 Tutelas de las cuales se han fallado en contra de la Entidad 158 Tutelas, y 72 han sido favorables a la Gobernación, los siguientes cuadros precisan la información anterior.

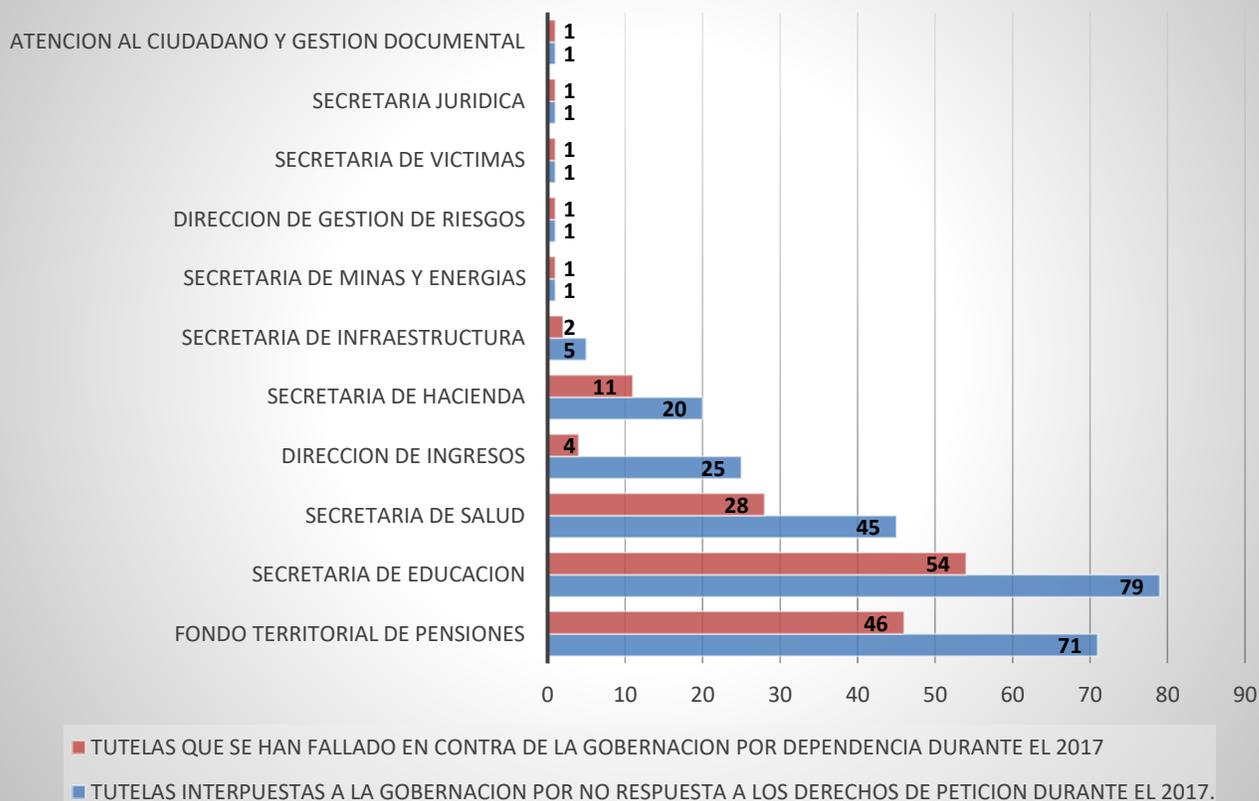


Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

**TUTELAS INTERPUESTAS A LA GOBERNACION POR NO RESPUESTA A LOS
DERECHOS DE PETICION DURANTE EL 2017.**

DEPENDENCIA	NUMERO DE TUTELAS
FONDO TERRITORIAL DE PENSIONES	71
SECRETARIA DE EDUCACION	79
SECRETARIA DE SALUD	45
DIRECCION DE FUNCIÓN PÚBLICA	23
DIRECCION DE INGRESOS	25
SECRETARIA DE HACIENDA	21
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	5
DIRECCION FINANCIERA DE TESORERIA	3
SECRETARIA DE HABITAT	2
SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIAS	1
SECRETARIA DEL INTERIOR	3
DIRECCION DE GESTION DE RIESGOS	1
SECRETARIA DE VICTIMAS	1
SECRETARIA JURIDICA	1
ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	1
TOTAL	282

TUTELAS FALLADAS EN CONTRA VS TUTELAS INTERPUESTAS, POR DEPENDENCIAS.



RECOMENDACIONES

- Cumplir con lo establecido en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia en el Componente 3, en la actividad “Habilitar espacios para interponer peticiones”, referente a:
 - Contar con una validación de campos en los formularios electrónicos deberán que permita indicarle al ciudadano si le hace falta incluir alguna información. Y, si el ciudadano insiste en la radicación con elementos faltantes, el formulario debe permitir la radicación y dejar constancia, en el acuse de recibo de los requisitos o documentos faltantes en los términos del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011.



Oficina de Control Interno
Gobernación de Bolívar

- Cumplir con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con los términos para el cumplimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- 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 formalmente a la secretaría Jurídica un informe semestral, que evidencie cuantas Tutelas se aprobaron en contra de la Gobernación por el incumplimiento a las respuestas de los Derechos de Petición.
- Notificar a la Oficina de Control Disciplinario el actuar pertinente por parte de esta, para sancionar disciplinariamente a las dependencias y funcionarios que incurran en la Falta Administrativa de No contestar los Derechos de Petición.
- Definir sistemas de verificación a la recepción, atención y respuestas a las PQRS que permitan garantizar estadísticas confiables al momento de presentar informes a la Oficina de Control Interno