

EC-PA.1200

Nº: 123

Montería, Julio 26 de 2021.

Doctor(a):
ORLANDO DAVID BENITEZ MORA
Gobernador
Departamento de Córdoba
Presente.

Asunto: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Primer Semestre (enero-junio) de 2021 - Cumplimiento a la Ley 1474 de 2011. Art. 76.

Respetado señor(a)

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 del 12 de Julio 2011, **Artículo 76**; la Oficina de Control Interno en su función de acatamiento a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, en su artículo 12, literal a.- que a su letra dice: Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios, me permito presentarle informe del estado de las Quejas, Peticiones, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, presentadas ante la Gobernación de Córdoba, en las Secretarías de: Educación, Hacienda, Salud, Tránsito y Transportes, y la Secretaria de Gestión Administrativa – Dirección de Atención al Ciudadano, durante el periodo comprendido de 01 de enero al junio 30 de 2021.

ANÁLISIS CON BASE EN LA INFORMACIÓN SOLICITADA Y ENVIADA POR LAS SECRETARÍAS:

**Secretaria de Gestión Administrativa – Dirección de Atención al ciudadano:
Consideraciones:**

Peticiones recibidas por medio del Aplicativo "Mercurio", el cual es administrativo por la Dirección de Atención al Ciudadano. Un total de 3624 peticiones enviadas y evaluadas para 28 dependencias de la Entidad y que tienen competencia sobre determinado asunto; analizamos:

- 1.- Se evidencia que el 55% se han evacuado (corresponden a 2.007 Peticiones). El 45% se encuentran pendientes por dar solución (corresponden a 1617 peticiones).
- 2.- Tomando como referencia el 100% del total de peticiones de cada dependencia, las siguientes son las que porcentualmente presentan mayor tardanza en dar respuesta a las peticiones instauradas ante el ente territorial, y a quienes le corresponde dar solución, de acuerdo con los términos legales vigentes:

Secretaria de Gestión Administrativa

- Secretaría de Gestión Administrativa: El 84% (168 solicitudes pendientes de respuesta)
- Dirección de Almacén: El 100% (Las 3 peticiones sin respuesta)



Secretaría de Hacienda

- Dirección de Contabilidad: El 100% (Las 6 peticiones sin respuesta)
- Dirección de Contratación: El 100% (Las 2 peticiones sin respuesta)
- Dirección de Tesorería: El 48% (14 solicitudes pendientes de respuesta)
- Dirección de Presupuesto: El 100% (40 solicitudes pendiente de respuesta)

Secretaría de Interior

- Secretaría de Interior: El 54% (87 solicitudes pendientes de respuesta)
- Dirección de Gestión del Riesgo: El 100% (Las 9 solicitudes pendiente de respuesta)

Secretaría de Salud

- Secretaría de Salud: El 60% (529 solicitudes pendientes de respuesta)
- Discapacidad: El 100% (Las 13 solicitudes pendiente de respuesta)

Departamento Administrativo de Planeación: El 100% (Las 4 solicitudes pendiente de respuesta)

Desarrollo Económico y Agro Industrial: El 100% (Las 13 solicitudes pendiente de respuesta)

Secretaría de Educación: El 80% (563 solicitudes pendientes de respuesta)

Oficina Asesora Jurídica: El 100% (47 solicitudes pendientes de respuesta)

Secretaría de Tránsito y Transportes: El 33% (36 solicitudes pendientes)

Sugerencias:

- Dar Celeridad en el Cumplimiento de los Tiempos de Respuesta al tenor de los Terminos Legales.
- Dar continuidad en la depuración de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias en el aplicativo Mercurio, y establecer reportes semanales para las dependencias y validar las salidas para efectos de verificar que sean descargadas del sistema.
- Continuar con la programación de la capacitación en todas las dependencias de la entidad, sobre el aplicativo Mercurio, con el propósito de optimizar su implementación y mejorar su eficiencia.

Secretaría de Educación: Consideraciones:

1.- En el primer semestre del año 2021 ingresaron 17.403 requerimientos por Denuncias, Peticiones, Felicidades, Queja, Reclamo, Sugerencia y Trasmites, analizados con base en los datos recibidos así:

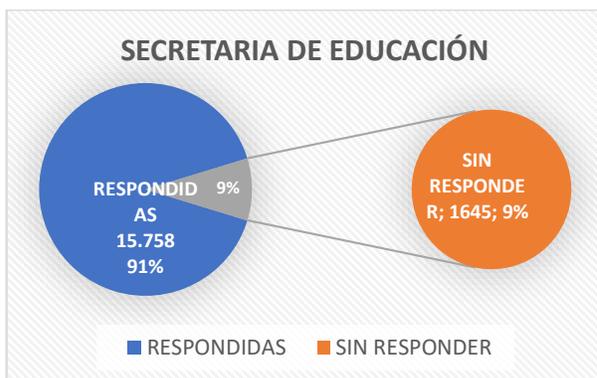
Respondidas 15.758 y 1645 sin respuesta



De las 15.758 respondidas; a 12.182 se des dio respuesta dentro de los términos legales y 3.576 extemporáneas (por fuera del término legal).



De las 1645 solicitudes o requerimiento sin responder, 1376 aún se encontraban en tiempo para resolver; y 269 peticiones, para la fecha de rendición del informe ya había fenecido el término de respuesta (es decir se encuentran en mora por resolver).



De las dependencias que se encuentran en mora por dar respuesta a las 269 requerimientos presentados tenemos:





Se observa que el mayor número de solicitudes pendientes por resolver corresponde a la dependencia del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio, en su mayoría con asuntos relacionados con pago de cesantías, sanción moratoria y derechos pensionales, entre otros.

En términos generales se puede concluir que si bien reciben un alto número de solicitudes y/o requerimientos el porcentaje de evacuación es positivo y los tiempos de respuesta si bien deben mejorar, se conserva una proporcionalidad entre lo recibido y lo evacuado.

Es importante revisar y analizar por conducto de la secretaria el cumplimiento en los tiempos de respuesta por cuanto su inobservancia puede dar lugar a la presentación de acciones de Tutela y/o desacatos.

Sugerencias:

- Estudiar y establecer un plan de evacuación de las peticiones relacionadas con cesantías, sanción moratoria y derechos pensionales, y si es del caso, redistribuir cargas en atención a la rigurosidad y complejidad de las peticiones para brindar una respuesta oportuna a los peticionarios.
- Realizar una revisión de la asignación de peticiones considerando la naturaleza y complejidad de las mismas para evitar represamiento en un funcionario y puedan ser atendidas progresivamente.
- Identificar a que obedece la mora reflejada en los tiempos de respuesta que se concentran en la dependencia del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio, teniendo en cuenta los funcionarios a quienes se distribuyen y los tiempos de respuesta promedio, en caso de observar una desproporcionalidad injustificada establecer compromisos con el debido seguimiento para mejorar y brindar una oportuna respuesta al usuario.

Secretaría de Hacienda

Con base en los soportes enviados del número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la oficina de dirección técnica con funciones de información financiera en adelante (DTIF) de la gobernación del departamento de Córdoba, durante el periodo comprendido entre el 4 de enero y el 30 de junio de 2021, fueron: Peticiones 155, Reclamos 14, Quejas 1 para un total de 170. De las cuales afirma se encuentran algunas pendientes por resolver del mes de junio.

Adicionalmente en otra información en anexo, se pudo evidenciar que atendieron los siguientes requerimientos: Peticiones 86, Tutelas 40, Desacatos 1 y Cumplimientos 1.

Sugerencias:

- El informe rendido por la secretaria de Hacienda no es claro en anexos recibidos, pues la información solicitada no fue recibida de acuerdo con el requerimiento efectuado por la Oficina de Control Interno. Razón por la cual su análisis se queda corto, con el ánimo de efectuar la retroalimentación. Se recomienda que la próxima información requerida, sea enviada con base en los requerimientos solicitados.
- En la información recibida, no se evidencia de manera clara no solo la fecha de vencimiento de la solicitud, sino también el estado de la solicitud y la fecha en que se dio respuesta al peticionario, al margen de las observaciones que puedan hacerse en columna posterior, para efectos de establecer el tiempo de respuesta de las mismas y efectuar un mejor análisis al respecto.





Secretaría de Tránsito y Transportes

De 280 requerimientos recibidos 46 corresponden a Tutelas y 234 requerimientos. Se evidencia con base en los documentos recibidos que las tutelas fueron respondidas en su totalidad y de las peticiones al 93% se les ha dado respuesta oportuna (corresponden a 217 Peticiones resueltas). El 80% se respondieron en el tiempo legal y un porcentaje de 11% fueron extemporáneas (corresponden a 23 peticiones).

Se advierte que 21 peticiones fueron señaladas como respondidas, pero no se indicó la fecha de respuesta, por lo que hay un porcentaje del 9% del cual no se tiene certeza si fueron respondidas o no a tiempo. Quedando 17 peticiones pendientes por resolver, de las cuales 7, para la fecha de presentación del informe, aun no estaban vencidas.

Sugerencias:

- Identificar a que obedece la mora reflejada en los tiempos de respuesta, y si es del caso, revisar la asignación de cargas laborales de asignación de respuesta a los Derechos de Petición, con el propósito de dar cumplimiento a los términos legales, y evitar la presentación de acciones constitucionales que retrasan el cumplimiento del deber de responder.
- Establecer estrategias que permitan dar respuestas oportunas a los peticionarios y evaluar el rendimiento.

Secretaría de Desarrollo de la Salud

Conforme el informe rendido durante el primer semestre de enero a junio de 2021, recibieron 21 peticiones las cuales todas fueron evacuadas dentro del término legal.

RECOMENDACIONES GENERALES

1.- Al tenor de las situaciones argüidas anteriormente, me permito sugerir que los Secretarios de Despacho adopten iniciativas encaminadas a dar cumplimiento a los tiempos de respuestas dentro de los términos legales de manera oportuna identificando a que se debe la mora en el tiempo de respuesta, y respetar así lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, así como la modificación introducida por la Ley 2080 de 2021. Sopena de incurrir en posibles faltas disciplinarias al tenor de la Ley 734 de 2002, en su artículo 34. Deberes de todo servidor público, en especial en los numerales 1, 2, 10, 12 y 34.

2.- Las dependencias especifiquen si la solicitud presentada se configura como PQRSD; con el propósito de realizar un análisis más claro que permita tomar mejores decisiones de acuerdo con el seguimiento realizado.

3.- No acatamiento al Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.





Señor Gobernador, en apoyo al mejoramiento institucional respetuosamente me permito informarle que el presente informe ha sido enviado a los Secretarios de Despacho, para que en su competencia consideren el análisis, recomendaciones expuestas y acciones pertinentes.

Por su atención, le expreso mis agradecimientos,

Atentamente,

YENIS MARIA MANCHEGO ROCHE
Jefe Oficina Control Interno.

Copias: Directivos Objeto del Presente Informe.

Fuente: El informe se efectuó con base en la información requerida e informada por las Secretarías Gestión Administrativa – Dirección de Atención al Ciudadano; Educación; Hacienda, Salud y Tránsito y Transportes.

Elaboró: Juan David Guzmán Sáenz – OCI.
Revisó: Oscar Marino García Rodríguez
Aprobó: Yenis María Manchego Roche

