



Gobernación de
Córdoba

Ahora le toca al pueblo

Montería, julio 31 de 2020

Doctores (as):

LEONARDO JOSE RIVERA VARILLA-Secretario de Educación Departamental (e.)

ANDRES GONZALEZ MONTIEL – Secretario de Gestión Administrativa

WALTER HERNAN GOMEZ REYES – Secretario de Desarrollo de la Salud

NATALIA SOFIA FIGUEROA MUÑOZ – Secretaria de Hacienda

PEDRO NEL DUQUE PATERNINA - Secretario Departamental de Transito y Transportes

Departamento de Córdoba

Presente.

Asunto: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Primer Semestre (enero - junio) de 2020 - Cumplimiento a la Ley 1474 de 2011. Art. 76.

Cordial saludo,

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 y Gestión Administrativa durante el periodo comprendido de enero 01 al 31 de junio de 2020.

Análisis con base en la información solicitada y enviada por las Secretarías:

1.- Secretaria de Educación

Consideraciones:

1.1.- Las Áreas de Talento Humano y del Grupo de Nomina, con 19.030 Peticiones presentan el mayor porcentaje de PQRSD (54.74%), y también corresponden al **MAYOR PORCENTAJE QUE SE ESTA PRESENTANDO FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY** (1452 Peticiones, representando el 7.63% DE ESTAS AREAS) lo que infiere en estas áreas poner mayor atención y celeridad en la oportunidad de respuesta.

1.2.- Las demás Áreas: Administrativa y financiera; Atención al Ciudadano; Calidad Educativa, Despacho del Secretario; Escalafón; Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio; Inspección y Vigilancia; Jurídica, Planeación Educativa y Seguridad Alimentaria, con 15.732 peticiones, que representan el 45.26%; y han respondido fuera el termino, 2.009, que representan el 12.77% DE ESTAS AREAS.) lo que infiere en estas áreas poner mayor atención y celeridad en la oportunidad de respuesta.



Gobernación de **Córdoba**

Ahora le toca al pueblo

1.3.- Los Derechos de Petición sin responder ascienden a 1083, y lo que es más delicado 1.050 corresponden al Área de Pensiones, siendo muy preocupante, ya que pueden incidir en acciones de Tutela y/o desacatos. Lo cual representa falta de eficiencia en los términos de respuesta. En este aspecto se requiere CELERIDAD del Área de Pensiones.

Sugerencias:

1.1.- Se sugiere realizar revisión al Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, para determinar si no se están descargando los Derechos de Petición que se le están dando respuesta.

1.2.- Establecer de manera inmediata un Plan de Choque para asignar y dar respuesta a los Derechos de Petición pendientes; evitando situaciones de tipo disciplinario que puedan desencadenar de los incumplimientos en los tiempos de respuesta.

1.3.- Revisar la asignación de cargas laborales de asignación de respuesta a los Derechos de Petición.

2.- Secretaria de Gestión Administrativa

Consideraciones:

2.1.- De 322 Peticiones recibidas por el servicio de Atención al Ciudadano, por medio del Aplicativo "Mercurio", peticiones enviadas a las dependencias que tienen competencia sobre determinado Asunto. Se evidencia que el 98.14% se han evacuado y que corresponden a 316 solicitudes. Solamente el 1.86% se encuentran pendientes por darle solución. El control de la dependencia de Atención al Ciudadano ha Mejorado Sustancialmente.

Sugerencias:

2.1.- 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 que están crucen con su sistema.

2.2.- Programar capacitación en todas las dependencias de la entidad, sobre el aplicativo Mercurio, con el propósito de mejorar su eficiencia.

3.- Observación

Las secretarías de Salud, de Hacienda y de Transito, no presentaron informe el cual se solicito en dos oportunidades, mediante oficios enviados por correo electrónico en fechas JULIO 02 Y JULIO 17 DE 2020.

4.- Recomendaciones Generales

4.1.- 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.



Gobernación de **Córdoba**

Ahora le toca al pueblo

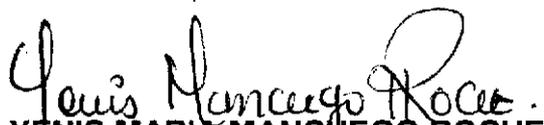
4.2.- Las dependencias especifiquen si la solicitud presentada se configura como PQRSD; con el propósito de realizar un análisis más claro que permita tomar mejores decisiones de acuerdo con el seguimiento realizado.

4.3.- Al tenor de las situaciones argüidas anteriormente, me permito sugerir que los Secretarios de Despacho realicen las acciones y gestiones necesarias para dar cumplimiento a los tiempos de respuestas dentro de los términos legales, acatando así lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. 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.

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 MANCMEGO ROCHE
Jefe Oficina Control Interno.

Copia: Oficina de Control Interno Disciplinario.

Proyectó: Oscar Marino García Rodríguez – OCI

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