

# INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

2016-2

Julio 01 a diciembre 31 de 2016

**SECRETARÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Dirección Administrativa de Servicio al Ciudadano

Montería

Enero de 2017

## ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, segundo semestre 2016. Secretaria de Gestión Administrativa Dirección Administrativa de Servicio al Ciudadano Gobernación de Córdoba. Enero de 2017

### PRESENTACIÓN

La Secretaria de Gestión Administrativa del Departamento de Córdoba, a través de la Dirección Administrativa de Servicio al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS recibidas en este Departamento a través de los diferentes canales de atención y el trámite dado a las mismas, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de Diciembre de 2016. Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (Ley 190 de 1995, Decreto 01 de 1984-Código Contencioso Administrativo, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el segundo semestre de 2016 en materia de PQRS.

### GLOSARIO DE TÉRMINOS

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Cliente y los procedimientos incorporados por el Departamento de Córdoba, se define:

**Derecho de Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23). Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

## PETICIONES

Durante el segundo semestre de 2016 se recibieron 539 solicitudes tipificadas como petición, se han dado respuesta a 189 peticiones, equivalente a un 35% del total recibidas y 350 peticiones sin resolver en el sistema mercurio equivalentes a un 65%. Cabe anotar que en su gran mayoría las peticiones se les han dado respuesta de manera física y no han sido montadas en el sistema por la dependencia correspondiente, lo que nos da un ilusorio estimativo de respuesta a los ciudadanos.

**Ver cuadro 1**

**Cuadro 1**

DEPENDENCIA	TOTAL DE PERECHOS DE PETICION	EVACUADOS	PENDIENTES	% por Dependencia EVACUADOS	% por Dependencia PENDIENTES
DESPACHO DEL GOBERNADOR	58	11	47	2,0	8,72
OFICINA ASESORA JURIDICA	46	0	46	0,0	8,53
SECRETARIA DE GESTION	45	29	16	5,4	2,97
DIRECCION DE PERSONAL	104	84	20	15,6	3,71
FONDO DE PENSIONES	94	15	79	2,8	14,66
ALMACEN	1	0	1	0,0	0,19
DIRECCION DE CONTRATACION	3	1	2	0,2	0,37
ATENCION AL CIUDADANO	4	4	0	0,7	0,00
SECRETARIA DE HACIENDA	27	9	18	1,7	3,34
DIRECCION DE INFORMACION FINANCIERA - TESORERIA	17	3	14	2,60	0,6
DIRECCION DE LEY 550	16	11	5	0,93	2,0
SECRETARIA DE EDUCACION	43	0	43	7,98	0,0
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION	4	0	4	0,74	0,0
DIRECCION DE VIVIENDA	10	3	7	1,30	0,6
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	12	10	2	0,37	1,9
SECRETARIA DE SALUD	4	0	4	0,74	0,0
SECRETARIA DE INTERIOR Y PARTICIPACION CIUDADANA	48	7	41	7,61	1,3
DIRECCION DE RIESGOS	2	2	0	0,00	0,4
SECRETARIA DE TRANSITO	1	0	1	0,19	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>539</b>	<b>189</b>	<b>350</b>	<b>64,94</b>	<b>35,1</b>

## Buzón de Sugerencias.

Quincenalmente, durante el cuarto trimestre de 2016, se realizó la apertura del buzón de sugerencias ubicados en el Palacio de Nain – Calle 27 No. 3 – 28 Montería Córdoba, encontrándose 8 sugerencias que en su mayoría los lo solicitaban capacitación para los funcionarios que prestaban atención directa a los ciudadanos, de igual manera encontramos quejas sobre posible contagio de VIH a menores de edad en el corregimiento de Mateo Gómez, a lo que acudimos al ICBF y al Comando de Policía de Córdoba a instaurar respectivas quejas.

1. 2016-08-05, Ciudadano manifiesta sobre el mal día que paso tramitando el pasaporte.
2. Octubre -26 -2016, Ciudadano pide la capacitación para los trabajadores de la dependencia de correspondencia.
3. Noviembre 10 – 2016, ciudadano se queja de la mala atención de la funcionaria Gloria Flores.
4. 28-11-2016, ciudadano se queja por posible contagio de VIH a menor de edad o adolescente.
5. Dic- 7 -2016, ciudadano sugiere un poco más de educación y amabilidad.
6. Ciudadano solicita capacitación al personal.
7. Ciudadano solicita publicar horario de atención al público.
8. Ciudadano solicita que el funcionario de la ventanilla No. 1 cumpla horario de trabajo.

Para constancia se firma en Montería, a los 10 días del mes de enero de 2017, y se envía copia de ésta Acta, a la Directora Administrativa con Funciones de Personal.

No se encontró ninguna sugerencia. Línea gratuita nacional 018000 400 357 Se brindó atención telefónica a los ciudadanos, en su mayoría de ciudades y municipios diferentes a Montería. Se identificó que la solicitud más recurrente en esta línea es sobre temas relacionados con Citas con el Gobernador de Córdoba. Recomendaciones Se analizaron las preguntas que ingresaron a la Gobernación de Córdoba, detectando que la solicitud más recurrente es en

temas relacionados con SISBEN. Por lo que se recomienda llamar a la línea de atención gratuita 01800400357 PBX: + (54) 4 792 6292 – [gobernador@cordoba.gov.co](mailto:gobernador@cordoba.gov.co) Se anexa informe semestral de PQRS en formato PDF.