



GOBERNACIÓN DE
CÓRDOBA

GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE PQRSDF
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023**

Montería, 2024



Gobernación de Córdoba. NIT. 800103935-6
Palacio de Nain. Calle 27 No. 3 - 26 Montería, Córdoba
PBX. + (57) 4-784 8940 - 01 8000 400 357
contactenos@cordoba.gov.co gobernador@cordoba.gov.co
www.cordoba.gov.co



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
MARCO LEGAL.....	4
GLOSARIO.....	5
OBJETIVOS.....	8
<i>OBJETIVO GENERAL</i>	8
<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	8
TIEMPOS DE RESPUESTA.....	9
COMPETENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	9
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO A RESPUESTAS DE PQRSDF.....	9
METODOLOGÍA.....	10
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.....	10
ANÁLISIS DE LAS PQRSDF SAC – SECRETRÍA DE EDUCACIÓN.....	13
EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES DE MEJORA.....	15

Amil





Listado de Tablas

Tabla No. 1 – Indicador Oportunidad en la Respuesta.....	11
Tabla No. 2 – Sub clasificación de los radicados.....	11
Tabla No. 3 -- Reporte PQRSDf Evacuadas Rango 30 de Junio al 31 de Diciembre de 2023.....	12
Tabla No. 4 – PQRSDf – INGRESARON POR SAC – SEC.....	13
Tabla No. 5 – Distribución de PQRSDf – SAC.....	13
Tabla No. 6 – Oportunidad de la Respuesta.....	15

duj





INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, por medio del cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción y se ordena a la Oficina de Control Interno vigilar la atención de PQRSDF cumpliendo con la normatividad establecida para su recepción y trámite, asimismo se ordena rendir un informe semestral a la administración de la entidad.

“Artículo 76: OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”

La Gobernación del Departamento de Córdoba, a través de la Oficina de Control Interno, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y felicitaciones, recibidas y atendidas por la Entidad mediante los diferentes canales de atención – Sistema de Gestión Documental Mercurio Web y Presencial y SAC, durante el periodo comprendido entre el 30 de junio y el 31 de diciembre de 2023, con el objetivo de establecer la oportunidad de la respuesta y el cumplimiento del marco normativo.

MARCO LEGAL

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991: *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.”*

Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991: *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”*

Ley 1474 de 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de 





Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Ley 2207 de 2022, por medio del cual se restablecen los términos habituales previstos en la Ley 1437 de 2011 para que las entidades den respuesta a las peticiones respetuosas, derogando la ampliación de los términos de respuesta para los derechos de petición.

Decreto 00221 del 23 febrero de 2022, por medio del cual se delega la respuesta a los derechos de petición en el departamento de Córdoba y se dictan otras disposiciones.

Circular 0008 de 2022, por medio de la cual se socializa el Decreto 00221 del 23 de febrero de 2022 – Atención trámite requerimiento Organismos de Control.

GLOSARIO

Atención personalizada: Son las acciones planeadas que realiza la entidad a través de los canales existentes para que los ciudadanos puedan realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica relacionada con la misión de APC- Colombia.

Calidad: Criterio mediante el cual se mide el grado de satisfacción del ciudadano en relación con lo solicitado y la información suministrada, incluyendo los recursos utilizados a fin de satisfacer sus necesidades.

Ciudadano: Toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, que requiera de la prestación de un servicio de la entidad o presente Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos o Denuncias ante la misma. El término cubre también a los menores de edad que puedan expresarse por su cuenta.

Usuario: Toda persona natural o jurídica que requiera un servicio por parte de la entidad. El usuario puede ser externo, es decir ajeno a la Entidad, e interno, esto es que está vinculado con esta.

Peticionario: Persona natural o jurídica que formula la solicitud.

PQRSDF: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Handwritten signature





Derecho de Petición: De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, se entiende por derecho de petición, el que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Conforme al Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 (que modifica el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011), Mediante el derecho de petición, se podrá "...solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos." Conforme al mismo artículo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Petición en interés general. Son aquellas peticiones que tienen como propósito la defensa del bienestar general o el interés colectivo.

Petición en interés particular. Son aquellas peticiones que tienen como propósito la defensa del interés individual, por lo que la decisión solo tendrá efectos hacia una persona o a un grupo determinado e individualizado.

Petición de consulta: Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin que la entidad expida un parecer, un concepto, un punto de vista jurídico, un dictamen relacionado con la misión de APC-Colombia o con asuntos de carácter jurídico, por su naturaleza no tienen fuerza vinculante. El termino de para dar respuesta a esta petición es treinta (30) días hábiles.

Petición de información: Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. El termino de para dar respuesta a esta petición es diez (10) días hábiles.

Petición de documentos: Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener mediante medios digitales, electrónicos o fotocopias los documentos que reposan en la entidad. El termino de para dar respuesta a esta petición es 10 (diez) días hábiles.

Queja: Mecanismo mediante el cual toda persona natural o jurídica pone en conocimiento de una entidad su inconformidad con los servicios prestados o, las irregularidades provenientes de servidores públicos internos o externos en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se adopten los respectivos correctivos administrativos o disciplinarios. El termino de para dar respuesta a esta petición es quince (15) días hábiles.

Reclamo: Medio a través del cual se expresa insatisfacción a una entidad exigiendo la corrección respecto de la prestación o deficiencia de un servicio relacionado con su misión. El termino de para dar respuesta a esta petición es quince 15 días hábiles.

Felicitación: Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos servicios, programas y/o servidores de la entidad.

diez





Sugerencias: Recomendaciones o consejos que elevan los ciudadanos en aras de mejorar la calidad del servicio prestado. El término de para dar respuesta a esta petición es quince 15 días hábiles.

Anónimo: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se manifiestan agravios o amenazas a funcionarios de esta.

Denuncia: Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la entidad. El término de para dar respuesta a esta petición es quince 15 días hábiles.

Acción de Tutela: Es un mecanismo de protección de los derechos fundamentales consagrado en el artículo 86 de la Constitución de 1991. Fue instituida como un procedimiento eficaz y rápido ante la violación de los derechos fundamentales o ante una amenaza de vulneración de estos. Cuando un Juzgado o Tribunal requiera a una entidad para que cumpla una Acción de Tutela, debe pronunciarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su recibo so pena de sanciones por desacato. El procedimiento de esta acción se encuentra regulado por el Decreto 2591 de 1991.

Recurso de reposición: Es el instrumento jurídico para controvertir una decisión de origen administrativo o judicial.

Entes de Control: Cuando se trate de peticiones dirigidas por entes de control, se deberán resolver dentro del término que disponga la respectiva autoridad que haga el requerimiento, en caso de no expresarlo el término máximo será de 5 (cinco) días hábiles.

Trámite: Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

Quejas o peticiones anónimas: Queja o petición que realiza una persona sin identificarse, si bien no existe la obligación de dar respuesta, se informará y dará traslado de la solicitud a la dependencia competente, con la finalidad de que se tomen las medidas a que haya lugar en aras de cesar o evitar la continuación de alguna falla, si es del caso. El término de para dar respuesta a esta petición es 15 días hábiles.

Ventanilla única: Es una sola instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las PQRSDf que un ciudadano puede interponer ante la APC-Colombia con un fin particular.





OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Presentar informe semestral, en competencia de la oficina de control interno, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, por conducto de la Gobernación de Córdoba. Estableciendo datos cuantitativos y cualitativos en cumplimiento de la gestión realizada por las diferentes dependencias del ente territorial, frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones presentadas en el segundo semestre de 2023.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Determinar el tiempo de respuesta por las dependencias frente a los requerimientos presentados en la Entidad.
2. Establecer de manera cualitativa y cuantitativa los requerimientos presentados en las dependencias de la Gobernación de Córdoba
3. Detallar las actuaciones realizadas por la Oficina de Control Interno Administrativo frente al seguimiento oportuno de contestación de las PQRSDF.
4. Determinar el cumplimiento de los principios de celeridad, economía y eficiencia.

del.





TIEMPOS DE RESPUESTA

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, y consagra en su articulado los términos oportunos de contestación, establecidos así:

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información. (Aquellas referidas a cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; al acceso de documentos públicos que tenga en su poder; y expedir copia de dichos documentos, si es el caso).
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

COMPETENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

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.

La Oficina de Control Interno, en competencia del Decreto 648 del 19 de abril de 2017, por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015 Reglamento Único del Sector de la Función Pública en su artículo 17. *“De las Oficinas de Control Interno. Las unidades u oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollaran su labor a través de los siguientes roles: evaluación y seguimiento, y relación con los entes externos de control”*.

ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO A RESPUESTAS DE PQRSDF

La actividad de seguimiento a las repuestas oportunas a las PQRSDF, se realiza con base al análisis de los reportes generados por la Dirección de Atención al Ciudadano, quien administra la gestión de correspondencias – Mercurio y el Área de Servicios de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación, quien reporta las PQRSDF que ingresan a través del SAC – Ministerio de Educación, con corte a 31 de diciembre de 2023.

Los reportes anteriormente mencionados, fueron allegados a la Oficina de Control Interno para su análisis, a través de los correos electrónicos institucionales jose.vergara@cordoba.gov.co, regina.gonzalez@cordoba.gov.co y oficina.controlinterno@cordoba.gov.co . Se puede indicar que el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno es permanente y constante, con el propósito de brindar oportunidad en la respuesta, a cada una de las solicitudes que se allegan por los diferentes medios dispuestos para tal fin. en aquellos casos en que no se realiza la respuesta oportuna.

Una vez realizado el informe de seguimiento, este es retroalimentado a cada una de las dependencias de la Gobernación de Córdoba, con el propósito de tomar los





correctivos en cuanto a las mejoras en los tiempos de respuesta, calidad y veracidad de las mismas, a través de circular interna y oficio dirigido, indicando el número de PQRSD vencidas y sin contestaciones en cada secretaría y/o dependencia, solicitándose las siguientes actuaciones:

- Verificar que, en caso de haber realizado las contestaciones por un medio diferente al aplicativo, se adjunte en Mercurio la evidencia de su cumplimiento.
- Se efectúen las contestaciones correspondientes desde todos los usuarios de mercurio pertenecientes a su oficina.
- En caso de ser necesario, se consulte e identifique el usuario y la petición vencida en la oficina de atención al ciudadano.
- Se informe a esta dependencia el estado actual de las PQRSD indicadas en esta circular.

Con el objetivo de presentar y publicar en la página web de la entidad el actual informe de ley, se solicitó Comunicación interna y recibió con radicado No. 20241000061 del sistema de gestión documental mercurio, dirigida a la Dirección de Atención al Ciudadano y al SAC Educación, indicándose que se debía relacionar el tipo de petición, la fecha de radicación y de contestación de las solicitudes. Posteriormente el equipo auditor proyectó informe detallado, conciso y veraz con base en la información suministrada por cada secretaria, se recopiló toda la información con el objetivo de elaborar el presente informe.

METODOLOGÍA

La metodología aplicada para la elaboración del presente informe fue descriptiva y analítica, tomando como base el insumo presentado inicialmente por la dirección de atención al ciudadano SAC mediante informe de PQRSD del periodo remitido a la oficina de Control Interno a través de la plataforma de Gestión Documental Mercurio. Informe que contiene reporte del estado de las PQRSD recibidas, en estado finalizado y asignado, por dependencias y áreas, correspondiente al periodo comprendido entre el 30 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2023, el cual contiene la siguiente información: Número de radicación, Tipo de petición, Fecha de recepción, Nombre del peticionario, Tema, secretaría responsable, Nombre del funcionario responsable, Fecha de vencimiento.

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

La Oficina de Control Interno, en el rol de seguimiento a las PQRSD, y tomando como insumo los reportes generados por la Dirección de Atención al Ciudadano y SAC, donde se observa que a la entidad ingresaron PQRSD, desde el 30 de junio de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023, se evidencia que se evacuaron 22.418 radicados, con una oportunidad de respuesta del 94.73%





Tabla No. 1 – Indicador Oportunidad en la Respuesta.

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTAS A 31 DICIEMBRE 2023 PQRSDF

CANAL	Total Recibidos	Evacuados	Pendientes	% Oportunidad en la respuesta.
MERCURIO	6.522	5.371	1.150	82,35%
SAC	17.141	17.047	94	99,45%
Totales	23.663	22.418	1.244	94,73%

Fuente: Sistema de Gestión Documental MERCURIO y SAC Educación.

Se puede observar, que la oportunidad de las repuestas está en el 94.73%, se evidencia que, pese a todos los esfuerzos y seguimientos realizados por la Dirección de Atención al Ciudadano y el seguimiento desde la Oficina de Control Interno la entidad no logra el óptimo cumplimiento en termino de respuesta, ya que a la fecha de los datos aportados el 5.26%, no tiene el debido cumplimiento en su respuesta, lo que corresponde a un total 1.244 documentos, de los 23.663 radicados que ingresan a la entidad. Es importante señalar que 6.522 PQRSDF, son radicadas por en el Aplicativo Mercurio y 17.141 son radicadas por el Servicio de Atención al Ciudadano SAC de la secretaria de Educación.

Tabla No. 2 – Subclasificación de los radicados Ingresados a través del Aplicativo Mercurio.

TIPO	CANTIDAD
DENUNCIA	389
FELICITACIÓN	12
PETICIÓN	5382
QUEJA	96
RADICACION CORREOS	371
RECLAMO	86
SUGERENCIA	4
GENERICO	1
SOLICITUD DE COPIAS	180
TOTAL	6.521

La Gobernación de Córdoba, tiene implementada la ventanilla única, la cual permite recibir, radicar y distribuir todas las comunicaciones internas y externas que se generen en el cumplimiento de sus actividades administrativas y misionales, este servicio el cual se presta de manera presencial y virtual, de manera tal que, el ciudadano pueda radicar su documento desde cualquier lugar del mundo por la página web.





En razón a esto, se evidencia 6.521 radicados, a través de la página web, los cuales ingresan automáticamente a la ruta de PQRSDF para su distribución interna, de lo cual se destaca que 5.382 son peticiones.

Así mismo, se describe a continuación los radicados de las PQRSDF por dependencias, donde se destaca que la mayor cantidad de requerimientos fueron realizados a la secretaria de Desarrollo de la Salud, con un total 3.733 de los cuales 3.083 están con respuesta oportuna y por evacuar 650; así mismo se observa a la Dirección de Atención al Ciudadano que es la gestora de la ruta de PQRSDF, a las cuales ingresaron 1.538 y de los cuales están gestionados 1538 y por evacuar ninguno.

Tabla 3. Reporte PQRDS Evacuadas Rango 30 junio al 31 de diciembre de 2023.

Dependencia	Evacuado	Pendiente	Total General
Almacén General	1	0	1
Despacho Del Gobernador	4	2	6
Dirección De Atención A Las Victorimas Del Conflicto Armado	0	17	17
Dirección De Atención Al Ciudadano	1538	0	1538
Dirección de Contratación	0	1	1
Dirección de Gestión de Ingresos	81	1	82
Dirección de Información financiera - Tesorería	4	0	4
Dirección de Talento Humano	48	66	114
Dirección de Proceso de Ley 550	0	0	0
Dirección Departamental de Regalías	0	1	1
Dirección de Seguridad Alimentaria	0	2	2
Oficina Asesora Jurídica	0	13	13
Oficina de Control Interno	0	0	0
Oficina de Prensa y Comunicación	0	1	1
Secretaría de Cultura	0	9	9
Secretaría de Desarrollo de la Salud	3083	650	3733
Secretaría de Desarrollo Económico y Agroindustrial	0	0	0
Secretaria de Educación	28	269	297
Secretaria de Gestión Administrativa	271	34	305
Secretaria de Hacienda	3	49	52
Secretaria de Infraestructura	13	2	15
Secretaria de Juventud	0	0	0
Secretaria de Mujer Genero y Desarrollo Social	0	0	0
Secretaria de Tránsito y Transporte	193	16	209
Secretaria del Interior y Participación Ciudadana	102	13	115
Dirección de Presupuesto	0	1	1
Dirección de Sistemas	0	1	1
Dirección de TIC	0	1	1
Dirección de Turismo y Artesanía	0	0	0
Desconocido	2	0	3
Total	5.371	1.150	6.521





Se observa el comportamiento de 6,521 PQRSDf recibidas y registradas por medio del Sistema de Gestión Mercurio de las cuales se han gestionado oportunamente 5.371 y pendientes por respuestas 1.150 – teniendo una efectividad en el indicador de oportunidad de respuesta para este segundo semestre de 2023 del 82.4% reflejando un incremento en el indicador respecto al informe del semestre anterior, el cual arroja un indicador de oportunidad de respuesta en este ítem de 70.67%

ANÁLISIS DE LAS PQRSDf SAC – SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

La Oficina de Control Interno Departamental, teniendo en cuenta la información suministrada por el SAC de la Secretaría de Educación Departamental, nos permitimos informar que a la Entidad, ingresaron 17.141 radicados, donde la mayor necesidad de la comunidad docente, administrativos, directivos docentes son los trámites de servicios, los cuales ingresaron 10.094 entre el 30 de junio y el 31 de diciembre de 2023, y el segundo tipo de radicación son las peticiones con 6.586, las cuales están discriminadas a continuación:

Tabla No. 4 – PQRSDf – INGRESARON POR SAC – SEC

TIPO	CANTIDAD
TRÁMITE	10094
PETICIÓN	6586
RECLAMO	254
DENUNCIA	67
FELICITACIONES	9
QUEJA	100
SUGERENCIA	31
TOTAL	17.141

Fuente: SAC Educación

La Secretaría de Educación departamental, tiene como principio la eficiencia administrativa, por lo que realiza la distribución de cada una de los SAC, a las áreas y procesos, para facilitar el trámite y respuesta oportuna a la ciudadanía. A continuación, se evidencia la distribución interna de las PQRSDf

Tabla No. 5 – Distribución de PQRSDf – SAC

DEPENDENCIA / AREAS	FINALIZADO	ASIGNADO	EN TRAMITE	TOTAL GENERAL
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5.795	1	0	5.796
ATENCION AL CIUDADANO	538	0	0	538
CALIDAD EDUCATIVA	738	0	0	738



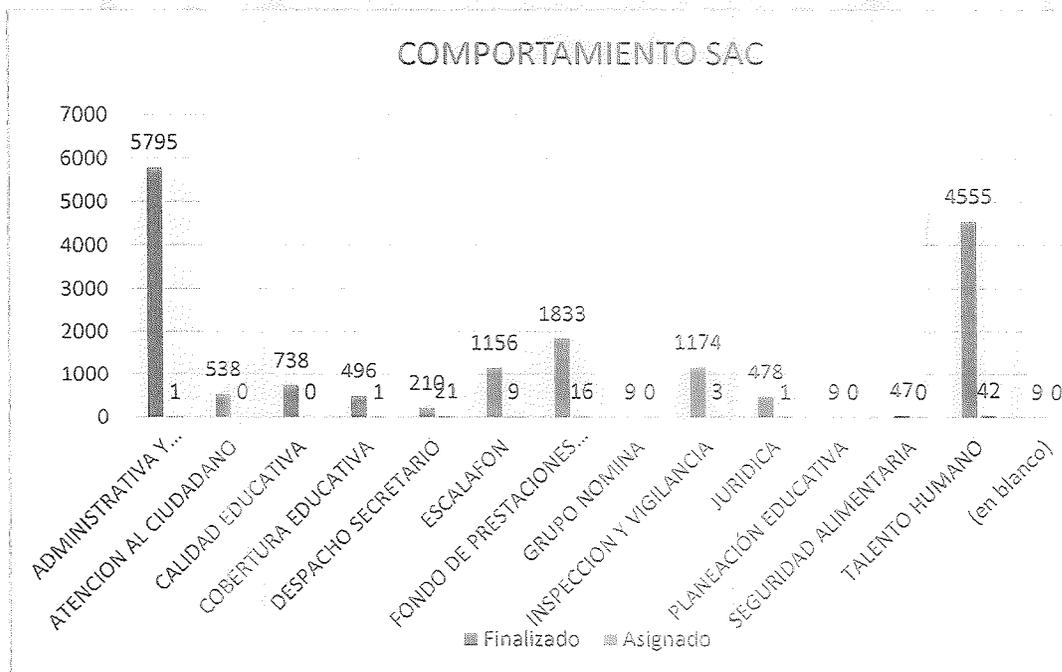


COBERTURA EDUCATIVA	496	1	0	497
DESPACHO SECRETARIO	210	21	0	231
ESCALAFON FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO	1.156	9	0	1.165
GRUPO NOMINA	1.833	16	0	1.849
INSPECCION Y VIGILANCIA JURIDICA	9	0	0	9
PLANEACIÓN EDUCATIVA	1.174	3	0	1.177
SEGURIDAD ALIMENTARIA	478	1	0	479
TALENTO HUMANO	9	0	0	9
(en blanco)	478	1	0	479
TOTAL GENERAL	15.507	420	0	17.141

Fuente: SAC Secretaria de Educación Departamental

Se observa el comportamiento de 17.141 PQRSDf recibidas y registradas por medio del SAC, en esta tabla se destaca el comportamiento del área ADMINISTRACIÓN Y FINANCIERA con 5.796 PQRDS de las cuales fueron evacuadas 5.795 PQRDFS y 1 PQRDFS se encuentran en estado pendiente.

Grafica N° 3 -Distribución de SAC



Alfaro





El cumplimiento del indicador según su asunto (tipo de PQRDSF) es del **96,2%** destacando la variable Petición, Denuncias con mayor porcentaje de respuesta oportuna.

Así mismo el ranking SAC Educación. En esta tabla se observa la marcación importante de la presentación del servicio en el área de Talento Humano como un llamado a las directivas de realizar un plan para mejorar la prestación del servicio.

EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES DE MEJORAS

Realizado el seguimiento del indicador de oportunidad de respuesta a corte de 30 de junio de 2023, se evidencia que las acciones realizadas por la Dirección de Atención al Ciudadano fueron proactivas y efectivas de acuerdo con el comportamiento del indicador, el cual registró incrementos según periodos en medición.

Tabla No. 6 – Oportunidad de la Respuesta

CANAL	% Oportunidad en la Respuesta.	
	Primer y segundo Trimestre 2023	Tercer y cuarto Trimestre 2023
MERCURIO	70,67%	82,35%
SAC	90,93%	99,45%
Totales	83,07%	94,73%

Fuente: SAC y Mercurio

Se evidencia variaciones porcentuales en el indicador de respuesta oportuna con relación al periodo anterior, pese a los seguimientos y constante seguimiento por parte de la Dirección De Atención Al Ciudadano, la cual está llevando a cabo su plan de acción para alcanzar la meta establecida del **100%** en el Indicador de Oportunidad en la Respuesta a las PQRDSF; en este sentido se demuestra que la medición del indicador y sus mejoras arrojan un resultado, es necesario seguir fortaleciendo las acciones desde las estrategias propuesta:

- Seguir fortaleciendo las alianzas estrategias que contribuyan en el mejoramiento de los canales de comunicación de los ciudadanos y la entidad tanto externo como internos de la a través de la selección y conocimiento de la funcionalidad de cada dependencia.
- Incrementar la divulgación a través de los medios de comunicación información importante, segura y de calidad sobre el tipo de PQRDSF y sus tiempos de respuesta buscando así fortalecer las rutas de servicio.
- Realizar capacitaciones al personal contribuyendo con la preparación y formación del personal de la entidad.





- Implementar estrategias de acceso a los sistemas de información de gestión garantizando un nivel de calidad y precisión en la información.
- Construir y promover una cultura de trabajo de mejora continua en la entidad.
- Establecer un compromiso e incentivos de la entidad con ciudadanía según tablas de evaluación de los funcionarios. Acción comprometer a la Alta dirección en la medición de los servidores públicos.
- Implementar el mejoramiento de la calidad del servicio. Acción Apertura nuevos puntos de atención estratégicos.
- Personal con sentido de pertenencia y calidad.
- Fomentar el uso de las TIC mediante aplicaciones y herramientas que permitan un buen trabajo.
- Mejorar continuamente los procesos técnicos y administrativos de calidad buscando disfrutar de los beneficios que aportan en eficiencia y eficacia.
- Seguimiento y control continuo al cumplimiento de metas de cero pendientes en bandejas a final de periodo.

Cordialmente,


José Darío Vergara Orozco
Jefe de Control Interno
Gobernación de Córdoba

JOSE DARIO VERGARA OROZCO

Jefe de Control Interno

Proyectó: Camila Martínez. Judicante
Revisó: Regina González Burgos – PE.
Aprobó: José Darío Vergara Orozco - JOCI



