



Gobernación de
Córdoba

Ahora le toca al pueblo

Montería, enero 22 de 2020

000012

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

Asunto: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia Segundo Semestre (Julio-Diciembre) de 2019 - 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 y Sugerencias, presentadas ante la Gobernación de Córdoba, en las Secretarías de: Educación, Salud, Hacienda y xxxxx durante el periodo comprendido de julio 01 al 31 de diciembre de 2019.

Análisis con base en la información solicitada y enviada por las Secretarías en competencia del asunto.

1.- Secretaria de Educación

Consideraciones:

1.- Es importante prestar atención en el concepto de tutelas que si bien representan un porcentaje bajo del 3.15% en las 571 tutelas instauradas ante la gobernación de Córdoba. si es decisivo tomar estrategias de respuesta oportunas para evitar los incidentes de desacato que representan el 10.86% de tutelas no respondidas dentro de los términos legales, lo cual conlleva a un esfuerzo laboral extra que se ha podido solucionar oportunamente y que puede redundar en acciones de tipo disciplinario para directivos y funcionarios al tenor de desacatos.

2.- Durante el segundo semestre se da respuesta fuera del término a 1385 peticiones lo que representa un 7.65%, y que presuntamente este conllevando a la acción de tutelas por parte se la ciudadanía

3.- De igual manera están pendientes por responder 3161 derechos de petición que representan 17.45%, y que pueden estar contribuyendo a la instauración de tutelas y correlacionada mente desacatos. Infiriendo en el análisis que son demasiados derechos de petición pendientes por respuesta.

Sugerencias:

1.- Se sugiere realizar revisión al sistema SAC - para determinar si no se están descargando los derechos de petición que se les da respuesta.





2.- Revisar la asignación de cargas laborales de asignación de respuesta a los derechos de petición.

3.- Si se determinare la cantidad de derechos de petición respondidos fuera del termino y los pendientes, establecer de manera inmediata un "Plan de Choque" para asignar y responder los derechos de petición que se encuentran pendientes por solución al ciudadano.

2.- Secretaria de Salud

Consideraciones

1.- Hay muchos trámites que no identifican la fecha de generación de la queja

2.- El 12.30% de las quejas, que están pendientes por resolver, se infiere en el análisis que no son comunicadas al usuario, es probable que se hallan resuelto, por la falta de gestión con organismos externos

3.- Si bien es cierto que se evidencia que las respuestas extemporáneas son pocas, esta situación debe corregirse y ser cero, en el entendido que una respuesta después de términos puede configurarse en una acción de tutela y/o desacato, y por consiguiente en posibles acciones de tipo disciplinario

Sugerencias:

Se debe producir un Informe que identifique fecha de generación de la petición y la fecha de cumplimiento legal, con el fin de poder realizar un análisis que permita establecer con certeza el tiempo de respuesta.

3.- Secretaria de Hacienda

Consideraciones.

Despacho Secretaria de Hacienda

No se evidencia la fecha de respuesta, solamente se informa que fueron trasladadas y respondidas, pero no se realiza su trazabilidad, verificando la oportunidad de respuesta.

Área de Gestión Ingresos

Se evidencia que la fecha de cierre de las PQRS, no reflejan si responde o no oportunamente, ya que la fecha se incluye cuando se alimenta el sistema

Área de Dirección Técnica con Información Financiera

No se evidencia la fecha de respuesta, solamente se informa que fueron respondidas, pero no se realiza su trazabilidad, verificando la oportunidad de respuesta.





Área Ley 550

Se evidencio en el análisis realizado, que las Peticiones fueron respondidas oportunamente

Sugerencias:

1.- Se recomienda realizar un control más adecuado, que permita verificar su oportunidad de respuesta y poder establecer acciones de mejora.

4.- Secretaria de Gestión Administrativa

Consideraciones.

1.- De 539 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 63,64% están pendientes por dar respuesta al cliente; y sobre lo cual pueden sobrevenir tutelas y/o desacatos; y sin ser menos importante la imagen de la entidad se está viendo seria mente afectada.

2.- Las dependencias con menor efectividad en respuesta oportuna son: la secretaria de gestión administrativa - 164 peticiones sin resolver, lo que representa un porcentaje del 47.81. y la secretaria de educación - 67 peticiones sin resolver, lo que representa un porcentaje del 19.53%.

Sugerencias:

Dar celeridad e implementar un plan de choche en las dependencias que tienen pendiente resolver las peticiones en especial para las secretarias de gestión administrativa y de educación.

Recomendaciones Generales

Al tenor de las situaciones argüidas anteriormente, me permito sugerir que los Secretarios de Educación, Salud y Hacienda, 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 las siguientes situaciones de orden legal:

- Dar celeridad e implementar un plan de choque en las dependencias que tienen pendiente resolver las peticiones en especial para las secretarias de gestión administrativa y de educación.
- Establecer Estrategias y Controles internos en las Dependencias que permitan responder oportunamente las Peticiones.
- Las dependencias especifiquen si la solicitud presentada se configura como una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia; con el propósito de realizar un análisis más claro que permita tomar mejores decisiones de acuerdo con el seguimiento realizado.
- 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

- Incurrir en falta disciplinaria 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 MANCHEGO ROCHE
Jefe Oficina Control Interno.

Proyecto: Oscar Marino García Rodríguez – OCI.

Fuente: El informe se efectuó con base en la información requerida e informada por las dependencias. Los documentos físicos y magnéticos, al igual que los Papeles de Trabajo elaborados, reposan en el expediente del Informe de PQRS.

