

Montería, Julio 22 de 2019

Doctora.
SANDRA PATRICIA DEVIA RUIZ
Gobernadora
Departamento de Córdoba
Presente.

Asunto: ENVIO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS. PRIMER SEMESTRE DE 2019.

Cordial saludo,

La oficina de control interno de la Gobernación de Córdoba, en cumplimiento a lo previsto en el artículo 76 de la ley 1474 ESTATUTO ANTICORUPCIÓN y dentro de las funciones legales tipificada en el artículo 12 literal e de la ley 87 de 1993 le compete vigilar el cumplimiento de las disposiciones normativas contenidas en la leyes que regulan el ejercicio de las diferentes modalidades de peticiones allegada a la entidad y recomendar los respectivos ajustes necesarios

Por lo expuesto anteriormente, me permito mediante el presente escrito presentarle informe del estado de las PQRS recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención que dispone la entidad territorial, en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2019 con el fin de poner en conocimiento de la administración departamental y a la comunidad general la gestión.

SISTEMA DE INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL				
SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAC				
PRIMER SEMESTRE 2019-PQRS				
	Total Radicado	Evacuado	Respuesta extemporánea	En tramite
Sistema de información servicio de atención al ciudadano SAC	3914	2353	85	1476
Totales	3914	2353	85	1476

Pública en materia de cumplimiento a las PQRS

Palacio de Naín - Calle 27 No 3 -28 Montería - Córdoba
PBX. +(54) 4 792 6292 - 01 8000 400 357
contactenos@cordoba.gov.co - gobernador@cordoba.gov.co

www.cordoba.gov.co

SISTEMA DE INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL			
SISTEMA DE INFORMACIÓN APLICATIVO MERCURIO			
PRIMER SEMESTRE 2019-PQRS			
Dependencias	Total Radicado	Evacuado	En Trámite
Secretaría de interior y participación ciudadana	34	33	1
Secretaría de hacienda	13	12	1
Secretaría de Infraestructura	60	45	15
Secretaría de gestión administrativa	512	374	138
Secretaría de tránsito	13	7	6
Secretaría jurídica	28	12	16
Secretaría de planeación	3	3	0
Secretaría de la Mujer	1	1	0
SECRETARIAS CON MAYOR PQR PENDIENTES			
Secretaría de salud departamental	11	1	10
Secretaría de desarrollo económico	9	1	8
Secretaría de Educación	87	1	86
Departamento administrativo de personal	83	43	40
Oficina de control interno administrativa	0	0	2
Oficina de control interno disciplinario	2	0	2
División Tecnología información y comunicación	3	3	0
SUBTOTAL	859	536	323

CONSOLIDADO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL				
	Total Radicado	Evacuado	Repuesta extemporánea	En Trámite
SAC	3914	2353	85	1476
MERCURIO	859	536	0	323
Oficinas adscritas	151	33	0	118
Totales	4926	2922	85	1919

OFICINAS ADSCRITAS			
Dependencias	Total Radicado	Evacuado	En Trámite
Oficina de contratación	17	12	5
Oficina de central de cuentas	2	2	0
Oficina de renta	84	1	83
Oficina de tesorería	15	2	13
Oficina de riesgo	11	3	8
Oficina de víctimas	6	0	6
Oficina de vivienda	12	11	1
Oficina de prensa	2	0	2
Oficina de almacén	2	2	0
Sub totales	151	33	118
TOTAL	1012	569	443

Fuentes: Informes enviadas por las diferentes dependencias

LA SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL cuenta con una herramienta digital suministrada por el Ministerio de Educación Nacional en el cual verificado los reportes que genera el sistema SAC sistema de atención al ciudadano, se puede evidenciar que durante el primer semestre de la vigencia de 2019 se radicaron 3914 PQRS dentro de la cual se respondieron dentro de los términos que señala la ley 2353 PQRS lo cual representa el 60.11% de efectividad en la oportunidad de la respuesta se encuentra pendiente por resolver 1476 PQRS equivalente al 37,70% lo cual se demuestra una gestión administrativa deficiente en los términos que cuenta la administración para resolver las peticiones formulada , solamente se registraron fuera de los topes de la ley 85 PQRS la cual representa el 21,71% del total del universo interpuesta por los ciudadanos ante la entidad.

La oficina de Control interno recomienda que la secretaria de educación departamental debe emprender acciones y gestiones administrativas con el fin de cumplir con su deber de tramitar las PQRS conforme a los principios constitucionales que rigen la administración pública como lo son celeridad, eficiencia y el de efectividad de los derechos fundamentales presupuestos que legitiman el derecho social frente a la ineficiencia administrativa.

SECRETARIA DE INTERIOR Y PARTICIPACION CIUDADANA de las 34 PQRS formuladas ante la Secretaria de Interior y participación Ciudadana durante el primer semestre de 2019 se respondieron tomando en cuenta los términos de ley 33 PQRS por la que se evidencia que presenta una eficacia del orden del 97.05% en el cumplimiento de su deber de darle resolución a su requerimientos,

Palacio de Naín - Calle 27 No 3 -28 Montería - Córdoba
PBX +(54) 4 792 6292 - 01 8000 400 357
contactenos@cordoba.gov.co - gobernador@cordoba.gov.co

www.cordoba.gov.co

Dejándose de responder solamente el 2,94% del total de PQRS que se interpusieron ante la dependencia

SECRETARIA DE HACIENDA DEPARTAMENTAL de las 13 PQRS radicada ante la secretaria de hacienda durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de la presente, se atendieron en forma oportuna 12 PQRS representando un nivel de eficacia de 92,30% no registraron tramites en el periodo informado el 7,69% del total que se interpusieron durante la vigencia del semestre.

Con base al análisis se puede evidenciar que la secretaria de hacienda debe hacer énfasis de mejorar su indicador de gestión con el fin de mejorar su desempeño institucional en el ámbito de hacer más efectiva los derechos de los administrados.

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA DEPARTAMENTAL. De las 60 PQRS que se radicaron ante la Secretaria de Infraestructura durante el primer semestre de 2019 se denota el siguiente resultada.

Se contestaron 45 PQRS la cual representa una eficacia del orden de 75% en el cumplimiento de la norma no tuvieron la debida atención 15 PQRS equivalente 25% del total de los requerimiento que se formularon.

Con base al análisis podemos concluir que la secretaria de infraestructura debe designar un funcionaria encargada de darle el debido cumplimientos a los términos que determina el ordenamiento jurídico con el fin de evitar sanciones tipo disciplinario y que el afectado entable acciones de tutela antes los jueces de la república para que se cumpla el debido proceso y le haga la efectividad de sus derechos.

SECRETARIA DE GESTION ADMINISTRATIVA. De las 512 PQRS presentada ante la secretaria de gestión administrativa durante la vigencia del semestre informado en la cual se observa en el cuadro de la tabla fueron atendida en términos de ley 374PQRS alcanzando un nivel de eficacia del 73,04%, quedando sin resolver 138PQRS equivalente al 26,95% demostrando un grado de insatisfacción a quienes presentan sus requerimiento ante la entidad.

SECRETARIA DE TRANSITO DEPARTAMENTAL. De las 13 PQRS interpuesta ante la secretaria de transito departamental durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2019.

Se contestaron 7 PQRS dentro los plazos de los términos previsto en la normatividad lo cual representa una eficacia regular en su gestión administrativa de 53,84%, dejándose de responder durante la vigencia 6 PQRS lo que equivale al 46,15% lo que determina la insatisfacción de los ciudadano que desean que las autoridades publica cumplan con su misión institucional de responder en forma oportuna

SECRETARIA JURIDICA de las 28 PQRS que se presentaron ante La Secretaria jurídica durante el primer semestre de 2019

Fueron atendida dentro los términos que regulan la norma 12PQRS lo cual representa una eficacia solamente del 42,85 % del total radicada en la secretaria jurídica, no obtuvieran tramite durante la vigencia del semestre informado 16 PQR por lo cual representa una deficiencia en la oportunidad de las repuesta de los administrados del 57,14%.

De las 1012 PQRS que se interpusieron antes las diferentes dependencias que forman la estructura orgánica de la ente territorial que son administrada por la secretaria de gestión administrativa a través del el sistema de gestión documental mercurio, durante la vigencia del primer semestre de esta anualidad se dejaron de responder 443PQRS del total ingresada al aplicativo mercurio lo cual representa un bajo nivel de eficacia en su gestión administrativa en especialmente en las siguientes Secretarias: Educación, Desarrollo de la salud, Desarrollo económico y agroindustrial, Dirección Administrativa de Personal y las oficinas de control interno disciplinario, administrativo y la oficina ley 550,

OBSERVACIONES GENERALES

Se presentan deficiencias en los tiempos de respuesta a las PQRS por medio de las dependencias anotadas en el análisis efectuado, en tal razón es importante que la alta gerencia expida una nueva circular al tenor del cumplimiento de la normatividad legal, con el propósito de mejorar la celeridad en lo referente a la oportunidad de respuesta.

No existe claridad por parte de los servidores públicos encargados de realizar el reporte de las PQRS a la oficina de control interno de la que son las diferentes modalidades de requerimientos (definiciones de PQRS en términos de ley).


YENIS MARIA MANCHEGO ROCHE
Jefe de Oficina de Control Interno.

Elaborado por: Carlos Bernardo Martínez Medrano.