



EC-PA.1200

Nº: 00030

Montería, febrero 05 de 2021.

Doctor(a):

**ORLANDO DAVID BENITEZ MORA**

Gobernador

Departamento de Córdoba

Presente.

**Asunto: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Segundo Semestre (julio-diciembre) de 2020 - Cumplimiento a la Ley 1474 de 2011. Art. 76.**

Respetado señor(a)

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: Gestión Administrativa, Educación, Hacienda, y Transito y Transportes durante el periodo comprendido de julio 01 a diciembre 31 de 2020.

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

**Secretaría de Gestión Administrativa**

**Consideraciones:**

1.- De 5397 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 92.55% se han evacuado (corresponden a 4.995 Peticiones). El 7.45% se encuentran pendientes por dar solución (corresponden a 402 peticiones). El control de la dependencia de Atención al Ciudadano ha Mejorado Sustancialmente.

2.- Tomando como referencia el 100% del total de peticiones de cada dependencia, las siguientes dependencias porcentualmente son las que están mas quedadas en dar respuesta a las peticiones instauradas ante el ente territorial y que ellas deben dar solución de acuerdo con los términos legales vigentes:

Oficina Asesora Jurídica: El 23.62% (90 solicitudes pendientes de dar respuesta)

Secretaría del Interior: El 15.54% (46 solicitudes pendientes de dar respuesta)

Secretaría de Salud: El 27.43% (31 solicitudes pendientes de dar respuesta)





Departamento Administrativo de Planeación: El 43.55% (27 solicitudes pendientes de dar respuesta)

Secretaría de Gestión Administrativa: Dirección de Contratación: El 22.22% (4 solicitudes pendientes de dar respuesta)

Secretaría de Hacienda: Dirección de Gestión de Ingresos: El 54.55% (12 solicitudes pendientes de dar respuesta)

Secretaría de Infraestructura: Dirección de Vivienda: El 35.71% (5 solicitudes pendientes de dar respuesta)

Secretaría de Transito y Transportes: El 44.12% (15 solicitudes pendientes de dar respuesta)

### **Sugerencias:**

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

### **Secretaría de Educación**

#### **Consideraciones:**

Se presentaron 14992 peticiones durante el segundo semestre una vez analizadas mes a mes, se concluye:

1.- Peticiones presentadas a en el Termino Legal: 12.107, que significan el 81.14%, se si bien es un porcentaje importante, se recomienda tener presente que para el aspecto de la legalidad, siempre será deficiente su efectividad de respuesta.

2.- Peticiones presentadas a Fuera del Termino Legal: 1.574, que significan el 10.54%; Lo cual representa falta de eficiencia en los términos de respuesta, siendo muy preocupante, ya que pueden incidir en acciones de Tutela y/o desacatos.

3.- Peticiones presentadas sin respuesta, aclarando que en dicha cantidad se encuentran incluidas todas las del segundo semestre: 1.241, que significan el 8.32%; por considerar donde se recomienda dirigir los esfuerzos para su cumplimiento de términos legales. Me permito relacionar las pendientes mes a mes:

Mes de Julio: 149.    Mes de Agosto :5.    Mes de Septiembre: 6.    Mes de Octubre: 53.  
Mes de Noviembre: 290.    Mes de Diciembre: 738.

Es importante revisar y analizar por conducto de la secretaria su cumplimiento, en el entendido que se puede desencadenar en acciones de Tutela y/o desacatos.





#### **Sugerencias:**

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

#### **Secretaría de Hacienda**

Con base en el informe y soportes enviados se evidencia que las 144 peticiones instauradas, fueron respondidas por medio de la secretaria y por conducto de las direcciones anexas a esa dependencia.

#### **Secretaría de Transito y Transportes**

1.- De 218 Peticiones recibidas corresponden a Tutelas (24) y requerimientos (194); Se evidencia con base en los documentos recibidos que el 66.97% se les ha dado repuesta oportuna (corresponden a 146 Peticiones). El 33.06% se respondieron después del tiempo legal permito (corresponden a 72 peticiones).

#### **Sugerencias:**

- Revisar la asignación de cargas laborales de asignación de respuesta a los Derechos de Petición, con el propósito de dar cumplimiento a los términos legales, evitando así situaciones que puedan configurar acciones disciplinarias.

#### **Secretaría de Desarrollo de la Salud**

La Secretaria de Desarrollo de la Salud NO presentó informe el cual se solicitó en dos oportunidades, mediante oficios enviados por correo electrónico.

#### **3.- Recomendaciones Generales**

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.





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

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 MANCHEGO ROCHE**  
Jefe Oficina Control Interno.

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

Elaboró: Oscar Marino García Rodríguez – OCI.  
Revisó: Yenis Manchego Roche  
Aprobó:

