



Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

# INFORME DE LEY PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

1 DE ENERO DE 2022 A 30 DE JUNIO  
PRIMER SEMESTRE 2022

JOSE DARIO VERGARA OROZCO- JEFE OFICINA  
CONTROL INTERNO  
JULIO 2022





Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER SEMESTRE 2022**

### **CONTENIDO:**

1. Introducción y Marco Legal
2. Glosario
3. Objetivos
  - 3.1 Objetivo General
  - 3.2 Objetivos Específicos
4. Tiempos de Respuesta
  - 4.1 Emergencia Sanitaria
  - 4.2 Ley Ordinaria
5. Competencia de la Oficina de Control Interno Administrativo
  - 5.1 Actividades de seguimiento a respuestas de PQRSD
6. Metodología
7. Informe PQRSD por dependencia
  - 7.1 Secretaria de Cultura
  - 7.2 Secretaria de Competitividad y Cooperación Internacional
  - 7.3 Secretaria de Hacienda
  - 7.4 Secretaria de Mujer y Género
  - 7.5 Secretaria de Desarrollo Económico y Agroindustrial
  - 7.6 Secretaria de Tránsito y Transporte
  - 7.7 Secretaria de Gestión Administrativa
  - 7.8 Secretaria de Juventud
  - 7.9 Secretaria de Desarrollo de la Salud
  - 7.10 Secretaria de Educación
  - 7.11 Secretaria de Interior y Participación Ciudadana
  - 7.12 Secretaria de Infraestructura
8. Informe PQRSD general
  - 8.1 Tipos de PQRSD presentadas
  - 8.2 Oportunidad en los tiempos de Respuesta
9. Observaciones
10. Recomendaciones
11. Fuentes





## 1. 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 PQRSD 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 Administrativo, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas y atendidas por la Entidad mediante los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022, con el objetivo de establecer la oportunidad de la respuesta y el cumplimiento del marco normativo.

## MARCO LEGAL

**1. 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.”

**2. 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.”

**3. 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.”

**4. 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.

**5. 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.

**6. 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.

**7. 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.

**8. 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

**9. 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.

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

## 2. 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 termino cubija 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.
- **PQRS'D:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- **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.
- **Sugerencias:** Recomendaciones o consejos que elevan los ciudadanos en aras de mejorar la calidad del servicio prestado. El termino 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 termino 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 termino 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 termino 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 PQRS-D que un ciudadano puede interponer ante la APC-Colombia con un fin particular.





### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 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, Sugerencia y Denuncias presentadas en el primer semestre de 2022.

#### 3.2 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 PQRSD.
4. Determinar el cumplimiento de los principios de celeridad, economía y eficacia.

### 5. TIEMPOS DE RESPUESTA

#### 5.1 EMERGENCIA SANITARIA

De conformidad al Decreto Legislativo 491 de 2020, *“por medio del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, establece en su Artículo 5 la ampliación de términos para atender peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la Emergencia Sanitaria, fijando los plazos de respuestas de la siguiente manera:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.







Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

El presente Decreto tuvo vigencia hasta el 18 de mayo de 2022, tiempo en que entró en vigor Ley 2207 de 2022, la cual derogó la ampliación de los términos de respuesta para los derechos de petición.

## **5.2 LEY ORDINARIA**

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.

## **6. COMPETENCIA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 del 12 de Julio 2011, Artículo 76; la Oficina de Control Interno Administrativo 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"*.

En consideración de la normatividad mencionada la Oficina de Control Interno desarrollo el seguimiento a los tramites a interior de la entidad de las PQRSD con corte de fecha 30 de junio de 2022.





## 6.1 ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO A RESPUESTAS DE PQRS

1.-Teniendo en cuenta que, mediante el aplicativo mercurio la Dirección de Atención al Ciudadano remite a la Oficina de Control Interno la cantidad y estado de PQRS por dependencia, así mismo en consideración de aquellas allegadas al correo, jose.vergara@cordoba.gov.co y las que de manera presencial son radicadas en la Gobernación de Córdoba y son copiadas a la Oficina de Control Interno, este despacho realiza el respectivo análisis como producto del seguimiento al cumplimiento de forma oportuna y veraz.

Es pertinente señalar que previo a la conclusión que se expresa en este informe ejecutivo, la Oficina de Control Interno durante el primer semestre de la vigencia, desarrollo sus competencias en materia llevando a cabo la proyección de documentos, en los que se solicitó se llevara a cabo las contestaciones en término legal y requiriendo que se allegue constancia de la respectiva respuesta.

2.-Teniendo en cuenta lo anterior, me permito señalar que conforme a la información suministrada por la Dirección de Atención al Ciudadano, relacionada a las PQRS vencidas y sin respuesta, la Oficina de Control Interno elabora Circular Interna dirigida a todas las dependencias, solicitando que se realice la pertinente contestación y se allegue constancia y envío de la respuesta.

La Circular Interna se realiza de manera periódica, detallándose el número de PQRS 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 PQRS indicadas en esta circular.

3.- Con el objetivo de presentar y publicar en la página web de la entidad el actual informe de Ley se solicitó a cada secretaría el número de peticiones radicadas en el primer semestre de la vigencia, el requerimiento se realizó de forma escrita, 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.

## 7. METODOLOGIA

Para la elaboración del presente informe, se realizó Circular 029 con fecha de 6 de julio de 2022, donde se solicitó a la Secretaria de Gestión Administrativa, Secretaria de Hacienda, Secretaria de Educación, Secretaria de Desarrollo de la Salud y Secretaria de Tránsito, que allegaran a la Oficina de Control Interno Administrativo informe sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, el cual debía contener la siguiente información: Numero de radicación, Tipo de petición, Fecha de recepción, Nombre del peticionario, Tema, Secretaria responsable, Nombre del funcionario responsable, Fecha de vencimiento, Oficio de respuesta.

De igual manera, se realizó la proyección de oficios para las Secretarías de Cultura, Competitividad, Mujer y Género, Juventud, Interior y Participación Ciudadana, Desarrollo Económico y Agroindustrial, Infraestructura, con la finalidad de que suministraran información correspondiente a las PQRSD recibidas en el primer semestre de 2022.

## 8. INFORME PQRSD POR DEPENDENCIA

### 8.1 SECRETARIA DE CULTURA

De acuerdo con la información suministrada y certificada por la Secretaría de Cultura, ingresaron en el primer semestre de la vigencia un total de 2 requerimientos, correspondientes al periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2022, a los cuales se les dio respuesta oportuna.

A continuación, se relaciona un consolidado del informe enviado por la secretaria de Cultura Departamental:

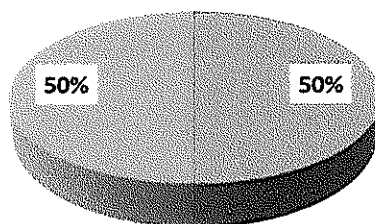
SECRETARÍA DE CULTURA - GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA			
RELACIÓN PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
DERECHO DE PETICION	1	1	0
SOLICITUD DE INFORMACION	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>





**PQRSD - I SEMESTRE 2022 - SECRETARIA DE CULTURA**

■ DERECHO DE PETICION ■ SOLICITUD DE INFORMACION



**Análisis:** Se evidencia que se recibieron solo 2 PQRSD durante el primer semestre del 2022 por el aplicativo Mercurio. El 50% se encuentran representados en derecho de petición, y 50% corresponden a solicitud de información.

## 8.2 SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL

Ingresaron en el primer semestre de la vigencia un total de 2 Requerimientos de acuerdo con la información suministrada y certificada por la Secretaría de Competitividad y Cooperación Internacional, correspondientes al periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2022, a los cuales se les dio respuesta oportuna.

A continuación, se relaciona un consolidado del informe enviado por la secretaría de Competitividad y Cooperación Internacional Departamental:

SECRETARÍA COMPETITIVIDAD Y COOPERACION INTERNACIONAL - GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA			
RELACIÓN PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
DERECHO DE PETICION	2	2	0
TOTAL	2	2	0





PQRSD - I SEMESTRE 2022 SECRETARIA DE  
COMPETITIVIDAD Y COOPERACION  
INTERNACIONAL



**Análisis:** De los 2 requerimientos, el 100% se encuentran representados en Derechos de Petición. Se recibieron solo dos PQRSD durante el primer semestre del 2022, las dos peticiones se causaron en el mes de enero, en consecuencia, en los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio no se recibieron peticiones.

### 8.3 SECRETARIA DE HACIENDA

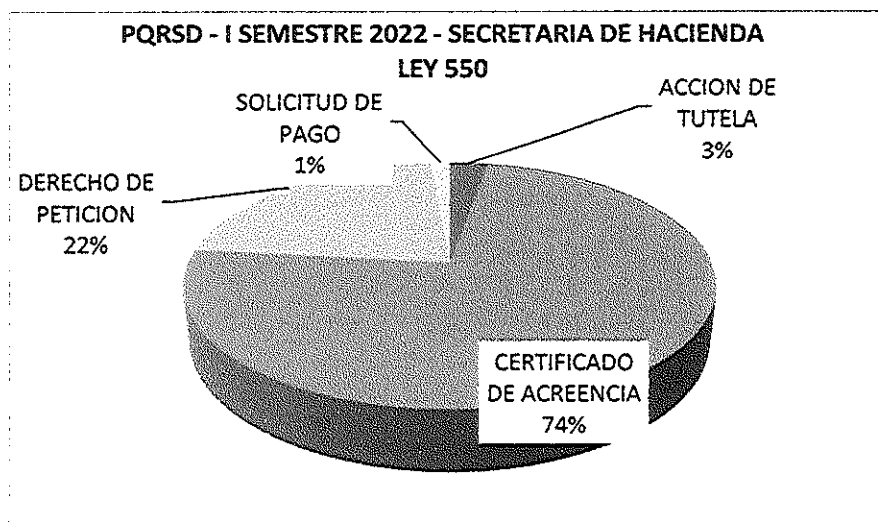
#### Oficina Ley 550

De acuerdo con la información suministrada y certificada por la Secretaría de Hacienda, correspondiente a la oficina de Ley 550, ingresaron en el primer semestre un total de 73 Requerimientos, correspondientes al periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2022, de los cuales en 66 se recibieron respuestas oportunas, y a 7 se les dio respuesta extemporánea, 8 días siguientes a la fecha de vencimiento.

A continuación, se relaciona un consolidado de las PQRSD de Oficina Ley 550:

SECRETARÍA DE HACIENDA LEY 550 - GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA			
RELACIÓN PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
ACCION DE TUTELA	2	2	0
CERTIFICADO DE ACREENCIA	54	49	5
DERECHO DE PETICION	16	14	2
SOLICITUD DE PAGO	1	1	0
TOTALES	73	66	7





**Análisis:** De los 73 requerimientos el 74% se encuentran representados en Certificado de Acreencia, el 22% en Derechos de Petición, el 3% en Acción de Tutela y el 1% en Solicitud de Pago.

#### **Oficina de Dirección Técnica con Funciones de Información Financiera (DTIF)**

Con base en los soportes enviados, se evidencia que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Oficina de Dirección Técnica con Funciones de Información Financiera en adelante (DTIF) de la Gobernación del Departamento de Córdoba durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, fueron:

##### **➤ Enero 2022**

Durante el mes de enero de 2022 el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por DTIF fueron de 20 peticiones en total, de las cuales 2 solicitaban comprobante de egreso, 13 solicitudes fueron de información general, 1 solicitud sobre información de medida de embargo, 4 solicitudes fueron solicitudes de consulta de pago, como se describe en la siguiente tabla:





Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

SECRETARÍA DE HACIENDA LEY 550 - GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA			
RELACION PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIÓN	20	20	0
QUEJA	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0
TUTELA	0	0	0
TOTAL	20	0	0

➤ **Febrero 2022**

En el mes de febrero de 2022 el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la DTIF, fueron de 35 PQRSD, las cuales se discriminan 6 por concepto de certificado de ingreso y retenciones, 25 peticiones de información general y 4 peticiones sobre información de pagos, como se describe en la siguiente tabla:

SECRETARIA DE HACIENDA LEY 550 - GOBERNACION DE CORDOBA			
RELACION PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIÓN	35	35	0
QUEJA	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0
TUTELA	0	0	0
TOTAL	35	0	0

➤ **Marzo 2022**

En el mes de marzo de 2022 el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la DTIF, fueron de 24, las cuales se discriminan en 4 Certificados de Ingreso y Retenciones, 16 peticiones de información general y 4 peticiones sobre información de pagos, como se describe en la siguiente tabla:





SECRETARIA DE HACIENDA LEY 550 - GOBERNACION DE CORDOBA			
RELACION PQRSO - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIÓN	24	24	0
QUEJA	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0
TUTELA	0	0	0
TOTAL	24	0	0

➤ **Abril 2022**

En el mes de abril de 2022 el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSO) recibidas y atendidas por la DTIF, fueron de 14 las cuales se discriminan 2 Certificados de Ingreso y Retenciones, 7 peticiones de información general y 5 peticiones sobre información de pagos, como se describe en la siguiente tabla:

SECRETARIA DE HACIENDA LEY 550 - GOBERNACION DE CORDOBA			
RELACION PQRSO - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIÓN	14	14	0
QUEJA	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0
TUTELA	0	0	0
TOTAL	14	0	0

➤ **Mayo 2022**

En el mes de mayo de 2022 el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSO) recibidas y atendidas por la DTIF fueron de 24, las cuales se discriminan en 1 Certificados de Ingreso y Retenciones, 3 solicitudes de comprobantes de egreso, y 1 peticiones sobre información de embargo 15 peticiones de información general y 3 solicitudes de información de pago y 1 tutela por pago, como se describe en la siguiente tabla.







SECRETARÍA DE HACIENDA LEY 550 - GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA			
RELACIÓN PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIÓN	23	23	0
QUEJA	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0
TUTELA	1	1	0
TOTAL	23	1	0

➤ **Junio 2022**

En el mes de junio de 2022 el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la DTIF, fueron de 26, las cuales se discriminan en 4 peticiones sobre información de embargo 18 peticiones de información general y 2 solicitudes de información de pago y 2 quejas de información general, como se describe en la siguiente tabla:

SECRETARÍA DE HACIENDA LEY 550 - GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA			
RELACIÓN PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIÓN	24	24	0
QUEJA	2	2	0
RECLAMOS	0	0	0
TUTELA	0	0	0
TOTAL	23	2	0

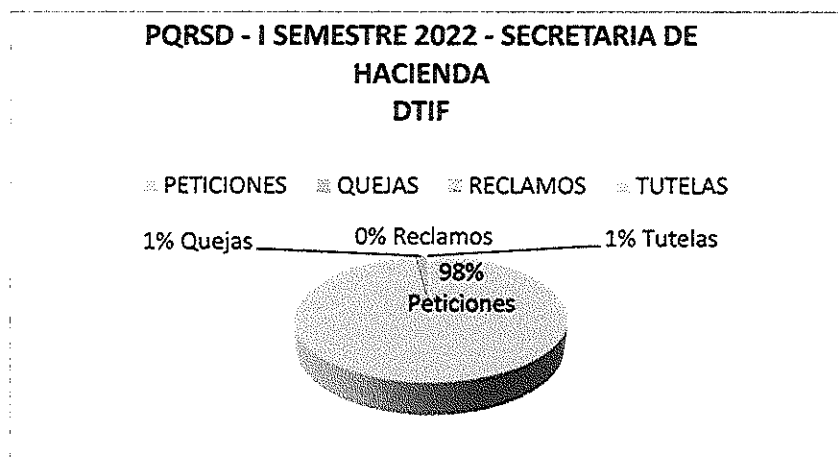
Teniendo en cuenta lo anterior, se indica que de enero a de junio de 2022 el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Oficina de Dirección Técnica con Funciones de Información Financiera en adelante (DTIF) fueron de 143, las cuales se discriminan en 140 Peticiones, 1 Tutela y 2 Quejas. De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría de hacienda, a las 143 PQRSD se les dio respuesta oportuna, como se describe en la siguiente tabla y gráfica:

J.





SECRETARÍA DE HACIENDA - DTIF GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA				
RELACION PQRS - I SEMESTRE 2022				
MES	PETICION	QUEJA	RECLAMOS	TUTELA
ENERO	20	0	0	0
FEBRERO	35	0	0	0
MARZO	24	0	0	0
ABRIL	14	0	0	0
MAYO	23	0	0	1
JUNIO	24	2	0	0
TOTAL PQRSD	140	2	0	1
RESPUESTAS OPORTUNAS	140	2	0	1
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	0	0	0	0



**Análisis:** Podemos inferir que de los 143 requerimientos en La Oficina de Dirección Técnica con Funciones de Información Financiera (DTIF) el 98% se encuentran representados en Peticiones, 1% en Quejas, 0% en Reclamos y 1% en Tutelas.

### Cobro coactivo

Con base en los soportes enviados y certificados por la Secretaría de Hacienda, se evidencia que el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la oficina de Cobro Coactivo en el primer semestre de la vigencia, fueron en total 16 correspondientes a Derecho de Petición. Todas recibieron respuestas oportunas.





Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

A continuación, se relaciona un consolidado de PQRSD de la Secretaría de Hacienda Departamental- Cobro Coactivo:

SECRETARÍA DE HACIENDA LEY 550 - GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA			
RELACIÓN PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIÓN	16	16	0
QUEJA	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0
TUTELA	0	0	0
TOTAL	16	16	0

**SECRETARÍA DE HACIENDA - COBRO COACTIVO -  
GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA**



Con base en los datos suministrados por la Secretaría de Hacienda, podemos inferir que, de los 16 requerimientos, el 100% se encuentran representados en Derechos de Petición.

### Gestión de ingreso

Teniendo en cuenta la información suministrada y certificado del número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por la oficina de Dirección de Gestión de Ingreso en el primer semestre, fueron en total 140, de los cuales 139 están representados en Peticiones (documentos varios y Actas de Incautación) y 1 Tutela. Todas recibieron respuestas oportunas de acuerdo con la información contenida en la siguiente tabla:



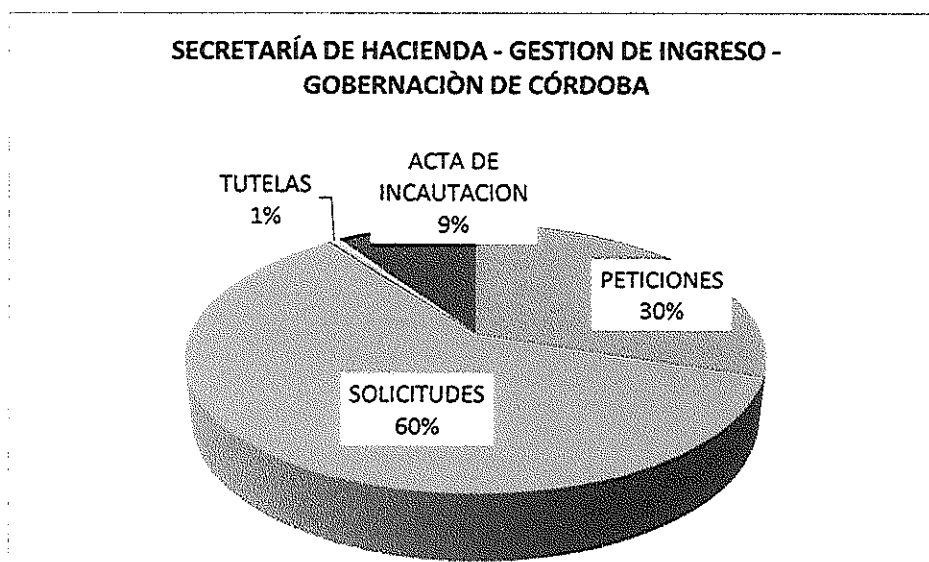


Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

SECRETARÍA DE HACIENDA LEY 550 - GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA			
RELACIÓN PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA
PETICIÓN	139	139	0
QUEJA	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0
TUTELA	1	1	0
TOTAL	139	1	0

A continuación, se relaciona un consolidado del informe de PQRSD de Secretaría de Hacienda Departamental- Gestión de Ingreso:

SECRETARÍA DE HACIENDA - GESTION DE INGRESO GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA			
RELACIÓN PQRS - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE CODUMENTOS	CANTIDAD	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS
PETICIONES	42	0	0
SOLICITUDES	84	0	0
TUTELAS	1	0	0
ACTA DE INCAUTACION	13	0	0
TOTAL	140	0	0



Gobernación de Córdoba NIT. 800103935-6  
Palacio de Nain - Calle 27 No. 3 - 28 Montería - Córdoba PBX: + (57) 4 784 8940 - 01 8000 400 357  
contactenos@cordoba.gov.co gobernador@cordoba.gov.co  
www.cordoba.gov.co



De acuerdo con la gráfica anterior, de los 140 requerimientos, el 60% se encuentran representados en Solicitudes, el 30%, 9% en peticiones y 1% en Tutela.

### Observaciones

En el informe suministrado por la Secretaría de Hacienda, específicamente en la información suministrada por la oficina de Ley 550, se presentaron 7 contestaciones fuera del término legal establecido, por lo tanto, se recomienda realizar seguimiento o trazabilidad a las PQRSD, para dar respuestas oportunas a los peticionarios.

En los informes recibidos por parte de la Secretaría de Hacienda en Cobro Coactivo y Gestión de Ingreso se evidencia reporte de información consolidado el mes de mayo por lo que, da a entender que los meses de enero, febrero, marzo, abril y junio, no se presentaron PQRSD. Se sugiere que la información respecto de las PQRSD se clasifique mes a mes.

### 8.4 SECRETARIA DE MUJER Y GENERO

En la presente secretaría ingresaron en el primer semestre un total de 8 requerimientos proveniente de toda la correspondencia de trámites, quejas, reclamos y peticiones que instauran los ciudadanos ya sea de forma personal, vía web o por correo certificado.

A continuación, se relacionan los tipos requerimientos recibidos desde el primero (01) de enero hasta el treinta (30) de junio de 2022.

### ENERO – JUNIO 2022 REQUERIMIENTOS

SECRETARÍA DE MUJER Y GÉNERO - GOBERNACION DE CORDOBA			
RELACION PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIÓN	8	8	0
QUEJA	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0
TUTELA	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>





Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

#### PQRSD SECRETARIA DE MUJER Y GENERO



SUGERENCIAS 0%  
RECLAMOS 0%  
QUEJAS 0%

PETICIONES  
QUEJAS  
RECLAMOS  
SUGERENCIAS

**Análisis:** Con base en los datos suministrados podemos inferir que, de los 8 requerimientos, el 100% se encuentran representados en Peticiones.

La Secretaria de Mujer y Género no ha establecido estrategias para el reparto de las PQRSD, pero en especial los conceptos de Peticiones y Trámites, con el propósito de dar respuesta oportuna al tenor de lo dispuesto en el Código Contencioso de lo Administrativo.

#### 8.5 SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y AGROINDUSTRIAL

A continuación, se relaciona mes a mes en el número y tipo de PQRSD radicadas en la presente Secretaría:

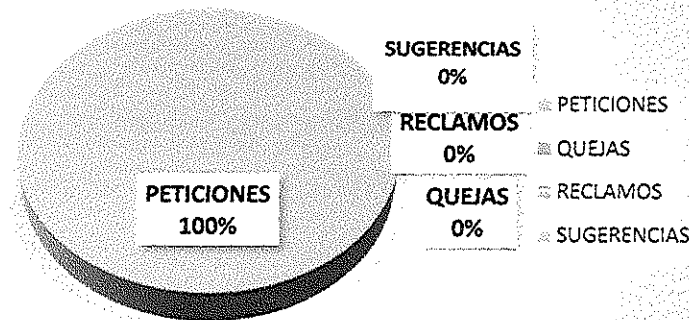
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y AGROINDUSTRIAL GOBERNACION DE CORDOBA					
RELACIÓN PQRS - I SEMESTRE 2022					
MES	PETICION	QUEJA	RECLAMOS	TUTELA	DESACATO
ENERO	1	0	0	0	0
FEBRERO	1	0	0	0	0
MARZO	7	0	0	1	1
ABRIL	2	0	0	0	0
MAYO	1	0	0	0	0
JUNIO	1	0	0	0	1
TOTAL, PQRSD	13	0	0	1	1
RESPUESTAS OPORTUNAS	12	0	0	1	1
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	1	0	0	0	0





Un auto sancionatorio, remitido a Oficina Asesora Jurídica.

#### PQRSD SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO



**Análisis:** Los 13 requerimientos en la secretaria de Desarrollo Económico y Agroindustrial, El 100% se encuentran representados en Peticiones.

De las 13 peticiones instauradas ante la dependencia, doce (12) Fueron respondidas dentro de los términos legales y una (1). Fueron presentadas extemporáneamente. Así mismo se determina dentro del análisis que 13 fueron presentadas por medio de correo electrónico.

Se recomienda que la secretaria de Desarrollo Económico y Agroindustrial continúe dando respuesta oportuna a las PQRSD, en especial a lo recibido en este despacho por concepto de Petición. Ello al tenor de lo dispuesto en el Código Contencioso de lo Administrativo.

### 8.6 SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE

En el primer semestre la Secretaría de Tránsito y Transporte recibió 322 peticiones relacionadas en la siguiente tabla, las cuales según indica el informe presentado por la Secretaria fueron contestadas dentro del término legal.

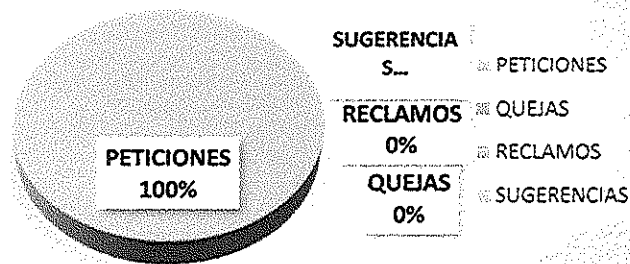
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE - GOBERNACION DE CORDOBA			
RELACION PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICION	322	322	0





QUEJA	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0
TUTELA	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>322</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### PQRSD SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE



#### Observaciones:

Se recomienda que la secretaria de Tránsito y Transportes continúe realizando el control de los diferentes estados de las PQRSD, así mismo para el próximo reporte se detallen para las PQRSD, los campos solicitados por la Oficina de Control Interno en aras de que esta dependencia realice un análisis y control en atención a lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo.

Se recomienda que la secretaria de Gestión Administrativa – Dirección de Atención al Ciudadano, suministre para el próximo reporte se detallen para las PQRSD, los campos solicitados por la Oficina de Control Interno en aras de que esta dependencia realice un análisis y control en atención a lo dispuesto en el Código Contencioso de lo Administrativo.

#### 8.7 SECRETARIA DE GESTION ADMINISTRATIVA

De acuerdo con la información recibida por parte de la Secretaría de Gestión de acuerdo con la circular 029 del 06 de julio del 2022 expedida por la Oficina de Control interno, durante el primer semestre, ingresaron un total de 80 requerimientos en el SAC proveniente de toda la correspondencia, tramites, quejas, reclamos y peticiones que instauran los ciudadanos, por los medios de acceso para la presentación de los requerimientos, siendo estos: presencial, vía web o por correo certificado.





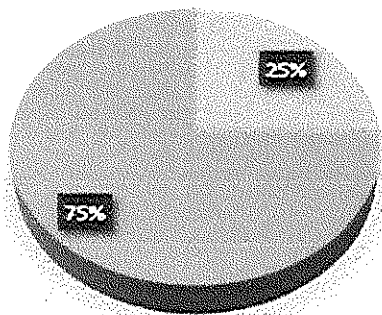


A continuación, se hace un detallado de mes por mes de los requerimientos recibidos en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), desde el primero (01) de enero hasta el treinta (30) de junio de 2022.

SECRETARIA DE GESTION ADMINISTRATIVA GOBERNACION DE CORDOBA					
RELACIÓN PQRS - I SEMESTRE 2022					
MES	PETICION	QUEJA	RECLAMOS	TUTELA	DESACATO
ENERO	0	0	0	0	0
FEBRERO	3	0	0	0	0
MARZO	18	0	0	0	10
ABRIL	32	0	0	0	0
MAYO	12	0	0	0	0
JUNIO	15	0	0	0	0
TOTAL PQRS	80	0	0	0	0
RESPUESTAS OPORTUNAS	20	0	0	0	0
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	60	0	0	0	0

**Análisis:** Como resultado de la evaluación realizada en la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias – PQRS interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2022, se estableció que la Secretaría de Gestión Administrativa recibió la cantidad de 80 PQRS según información suministrada por la mencionada Secretaría (Ver anexos) de las cuales el 100% fueron PETICIONES. De estas peticiones observamos que solo el 25% fueron contestadas de manera oportuna y el 75% de manera Extemporánea.

### PETICIONES



1. Oportunas

2. Extemporáneas





De lo anterior podemos constatar que no cuentan con estrategias para el reparto de las PQRSD, en especial para los conceptos de Peticiones y Trámites, con el propósito de dar respuesta oportuna al tenor de lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo. En razón a esta situación, se considera necesario se continúen fortaleciendo los controles en la materia, para mejorar los tiempos de respuesta y prevenir la extemporaneidad en la atención de las PQRSD, para asegurar que las respuestas se ajusten a los términos de Ley.

## 8.8 SECRETARIA DE JUVENTUD

De acuerdo con la información recibida de la circular 029 del 06 de julio del 2022 expedida por la Oficina de Control Interno Administrativo, ingresaron en el primer semestre un total de 28 requerimientos en el SAC proveniente de toda la correspondencia, tramites, quejas, reclamos y peticiones que instauran los ciudadanos por los distintos medios de acceso para la presentación de requerimientos, siendo estos: presencial, vía web o por correo certificado.

A continuación, se realiza un detalle de mes a mes de los requerimientos recibidos en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), desde el primero (01) de enero hasta el treinta (30) de junio de 2022.

SECRETARIA DE JUVENTUD GOBERNACION DE CÓRDOBA					
RELACIÓN PQRS - I SEMESTRE 2022					
MES	PETICION	QUEJA	RECLAMOS	TUTELA	TRAMITE
ENERO	0	0	0	0	0
FEBRERO	3	0	0	0	0
MARZO	8	0	0	0	2
ABRIL	4	0	0	0	0
MAYO	7	0	0	0	0
JUNIO	4	0	0	0	0
TOTAL, PQRSD	26	0	0	0	2
RESPUESTAS OPORTUNAS	2	0	0	0	0
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	24	0	0	0	2

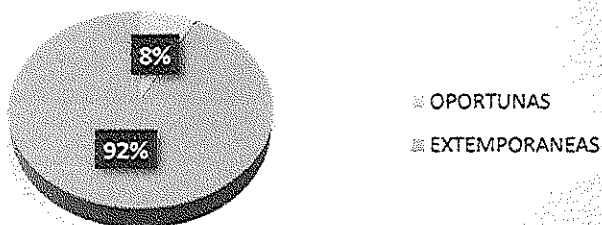
**Análisis:** Como resultado de la evaluación realizada en la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias – PQRSD interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2022, se estableció que la Secretaría de Juventud recibió la cantidad





de 28 PQRSD según información suministrada por la mencionada Secretaría (Ver anexos) de las cuales 26 requerimientos fueron peticiones y 2 Trámites. De estas peticiones observamos que solo el 8% fueron contestadas de manera oportuna y el 92% de manera Extemporánea.

### PQRSD SECRETARÍA DE JUVENTUD



De lo anterior se puede concluir que no cuentan con estrategias para el reparto de las PQRSD, en especial para conceptos de Peticiones y Trámites, con el propósito de dar respuesta oportuna al tenor de lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo.

En razón a esta situación, se considera necesario se continúen fortaleciendo los controles en la materia, para mejorar los tiempos de respuesta y prevenir la extemporaneidad en la atención de las PQRSD, para asegurar que las respuestas se ajusten a los términos de Ley.

#### 8.9 SECRETARIA DE DESARROLLO DE LA SALUD

De acuerdo con la información recibida de la circular 029 del 06 de julio del 2022 expedida Por la Oficina de Control interno, ingresaron en el primer semestre un total de 105 Requerimientos en el SAC proveniente de toda la correspondencia, trámites, quejas, reclamos y peticiones que instauran los ciudadanos por los diferentes medios de acceso para la presentación de los requerimientos, siendo estos: presencial, vía web o por correo certificado.

A continuación, hacemos un detallado de mes por mes de los requerimientos recibidos en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), desde el primero (01) de enero hasta el treinta (30) de junio de 2022.





SECRETARÍA DE DESARROLLO DE LA SALUD GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA					
RELACIÓN PQRS - I SEMESTRE 2022					
MES	PETICION	QUEJA	RECLAMOS	TUTELA	TRAMITE
ENERO	21	0	0	0	0
FEBRERO	16	0	0	0	0
MARZO	19		1	0	0
ABRIL	19	0	0	0	0
MAYO	17	0	1	0	0
JUNIO	9	0	0	0	0
TOTAL, PQRS	101	2	2	0	0
INCONSISTENCIAS EN LAS FECHAS DE LAS PQRS	33	1	1	0	0
RESPUESTAS OPORTUNAS	66	1	1	0	0
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	2	0	0	0	0

**Análisis:** Como resultado de la evaluación realizada en la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias – PQRS interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2022, se estableció que la Secretaría de Desarrollo de la Salud recibió la cantidad de 105 PQRS según información suministrada por la mencionada Secretaria (Ver anexos) de las cuales 101 fueron peticiones, 1 queja y 1 reclamo. De estas peticiones observamos que el 62.8% fueron contestadas de manera oportuna y el 1.9% de manera extemporánea, y 33.3% de inconsistencias por datos como fechas invertidas, sin fecha de recepción y fechas de respuestas anterior a la fecha de recepción.

#### 8.10 SECRETARIA DE EDUCACIÓN

De conformidad a Circular N° 029 enviada el día 6 de julio de 2022 por medio electrónico al respectivo correo institucional de la dependencia y Secretario, se obtuvo la información relacionada a continuación:

En el primer semestre de 2022, los datos cuantitativos por cada tipo de requerimiento son:





➤ Enero 2022

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN - GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA			
RELACION PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIONES	915	240	675
QUEJAS	20	10	10
RECLAMOS	184	93	91
SUGERENCIAS	1	1	0
DENUNCIA	3	2	1
TRAMITE	1.027	385	642
TOTAL	2.150	731	1.419

➤ Febrero 2022

SECRETARIA DE EDUCACION - GOBERNACION DE CORDOBA			
RELACION PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIONES	1.709	455	1.254
QUEJAS	30	12	18
RECLAMOS	178	54	124
SUGERENCIAS	0	0	0
DENUNCIA	11	6	5
TRAMITE	1.308	711	597
TOTAL	3.236	1.238	1.998

➤ Marzo 2022

SECRETARIA DE EDUCACION - GOBERNACION DE CORDOBA			
RELACION PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIONES	1.464	563	901
QUEJAS	47	26	21
RECLAMOS	97	63	34





Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

SUGERENCIAS	0	0	0
DENUNCIA	15	7	8
TRAMITE	1.874	1.067	807
<b>TOTAL</b>	<b>3.497</b>	<b>1.726</b>	<b>1.771</b>

➤ **Abril 2022**

SECRETARIA DE EDUCACIÓN - GOBERNACION DE CORDOBA			
RELACION PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIONES	784	313	471
QUEJAS	25	14	11
RECLAMOS	60	31	29
SUGERENCIAS	8	5	3
DENUNCIAS	10	4	6
TRAMITE	1.851	1.037	814
FELICITACIONES	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.739</b>	<b>1.405</b>	<b>1.334</b>

➤ **Mayo 2022**

SECRETARIA DE EDUCACIÓN - GOBERNACION DE CORDOBA			
RELACION PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIONES	1.076	685	391
QUEJAS	37	25	12
RECLAMOS	97	76	21
SUGERENCIA	0	0	0
DENUNCIA	9	4	5
TRAMITE	2.161	1.698	463
<b>TOTAL</b>	<b>3.380</b>	<b>2.488</b>	<b>892</b>





Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

➤ Junio 2022

SECRETARIA DE EDUCACION - GOBERNACION DE CORDOBA			
RELACION PQRSO - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIONES	927	537	390
QUEJAS	33	10	23
RECLAMOS	72	51	21
SUGERENCIAS	0	0	0
DENUNCIAS	6	5	1
TRAMITE	1.825	1.236	589
TOTAL	2.863	1.839	1.024

En síntesis, el número de PQRSO recibidas en la Secretaría de Educación, es de 17,865, discriminadas en Peticiones, Queja, Reclamos, Sugerencia y Denuncias, a continuación, se relaciona el total de cada una de estas:

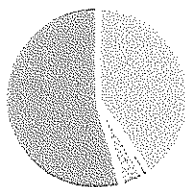
SECRETARIA DE EDUCACION - GOBERNACION DE CORDOBA			
RELACION PQRSO - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORANEA
PETICIONES	6.875	2.793	4.082
QUEJAS	192	97	95
RECLAMOS	688	368	320
SUGERENCIAS	9	6	3
DENUNCIAS	54	28	26
TRAMITE	10.046	6.134	3.912
FELICITACIONES	1	1	0
TOTAL	17.865	9.427	8.438





Gobernación de  
**Córdoba**  
Ahora le toca al pueblo

## PQRSD SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



- PETICIONES
- SUGERENCIAS
- FELICITACIONES
- QUEJAS
- DENUNCIAS
- RECLAMOS
- TRAMITE

**Análisis:** Como resultado de la evaluación realizada en la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias – PQRSD interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2022, se estableció que la Secretaria de Educación recibió un total de 17.865, de las cuales 9.427 fueron contestadas oportunamente correspondiente al 52,76% y 8.438 fueron contestadas extemporáneamente correspondiente al 47,23%.

### 8.11 SECRETARIA DE INTERIOR Y PARTICIPACION CIUDADANA

De conformidad con el oficio N° 593 enviado el día 13 de julio de 2022 por correo electrónico, con asunto "Solicitud informe sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del 01 de enero al 30 de junio", donde se solicitaba comedidamente que fuera allegado a la Oficina de Control Interno Administrativo informe referenciado en el asunto, el cual debía contener: Numero de Radicación, Tiempo de Petición, Fecha de Recepción, Nombre del Peticionario, Tema, Secretaria Responsable, Fecha de Vencimiento, Oficio de Respuesta, a esta solicitud inicial de información no se obtuvo respuesta por parte de la Secretaria de Interior y Participación Ciudadana, por consiguiente se procedió a proyectar el segundo requerimiento con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario, Segundo Requerimiento mediante oficio N° 616 enviado el día 21 de julio de 2022 por correo electrónico, al respectivo correo institucional del Secretario y de la Dependencia, donde se solicitaba lo inicialmente requerido en el primer oficio, a esta segunda solicitud, tampoco se obtuvo respuesta por parte de la Secretaria, por lo tanto se procedió a proyectar el ultimo requerimiento también enviado a la Oficina de Control Interno Disciplinario, Tercer Requerimiento mediante oficio N° 639 enviado el día 25 de julio de 2022 por correo electrónico, al respectivo correo institucional del Secretario y de la Dependencia, como consecuencia de las reiterativas solicitudes de información y no obtención de respuesta, se indica que no se aporta Informe de PQRSD del primer semestre de 2022.







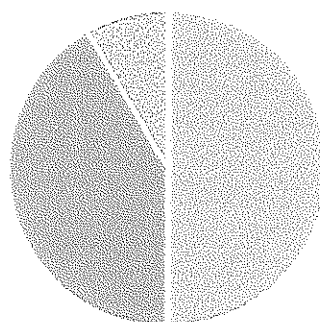
## 8.12 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

De acuerdo con la información recibida de la Circular 029, se denota que ingresaron en el primer semestre un total de 77 requerimientos proveniente de toda la correspondencia de trámites, quejas, reclamos y peticiones que instauran los ciudadanos ya sea de forma personal, vía web o por correo certificado.

A continuación, se relacionan el número de requerimientos recibidos desde el primero (01) de enero hasta el treinta (30) de junio de 2022, indicándose el número de contestaciones oportunas y extemporáneas.

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA - GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA			
RELACIÓN PQRSD - I SEMESTRE 2022			
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA
PETICIONES	77	64	13
QUEJAS	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0
TRAMITE	0	0	0
TOTAL	77	64	13

PQRSD SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA



1 2 3

**Análisis:** De acuerdo con la anterior tabla de 77 PQRSD en esta dependencia, 64 fueron contestadas oportunamente y 13 fueron contestadas de forma inoportuna.





Se recomienda que la secretaria de Infraestructura realice las actuaciones pertinentes para ejecutar la respuesta oportuna de todas las PQRSD, ello al tenor de lo dispuesto en el Código de lo Contencioso Administrativo y demás normatividad vigente que regulan los términos de contestaciones del derecho de la ciudadanía a realizar peticiones respetuosas.

## 9. INFORME GENERAL PQRSD

De conformidad a la información suministrada por las secretarías, se evidencia que:

De las 18,874 PQRSD presentadas ante la entidad, 10,328 fueron contestadas dentro de los términos legales, lo que corresponde al 54,72%, 8,511 fueron respondidas fuera de los términos legales, lo que corresponde al 45,09%, Asimismo a 35 no se pudo efectuar el análisis pertinente, debido a que no se identifican las fechas de solicitud y de respuesta, que corresponden al 0.18%.

DEPENDENCIA	TOTAL PQRSD PRESENTADAS	PQRSD CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	PQRSD CONTESTADAS EXTEMPORANEAMENTE	PQRSD CON FECHAS INDETERMINADAS
Secretaría De Cultura	2	2	0	0
Secretaría De Competitividad Y Cooperación Internacional	2	2	0	0
Secretaría De Hacienda	372	365	7	0
Secretaría De Mujer Y Genero	8	4	4	0
Secretaría De Desarrollo Económico Y Agroindustrial	13	12	1	0
Secretaría De Transito Y Transportes	322	322	0	0
Secretaría De Gestión Administrativa	80	60	20	0
Secretaría De Juventud	28	2	26	0
Secretaría De Desarrollo De La Salud	105	68	2	35
Secretaría De Infraestructura	77	64	13	0
Secretaría De Educación	17.865	9.427	8.438	0
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>18,874</b>	<b>10,328</b>	<b>8,511</b>	<b>35</b>





En términos generales, el ente territorial presenta debilidad en el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad sobre la materia.

## **10.OBSERVACIONES**

1. Teniendo en cuenta que se solicitó la información a través del diligenciamiento de una matriz y que determinadas secretarías no remitieron la información de acuerdo con lo solicitado, se solicita para futuros informes allegar la información conforme a los parámetros requeridos.
2. Se indica que no se presenta informe semestral de la Secretaría de Interior y Participación Ciudadana, debido a que esta no remitió la información solicitada para la elaboración de este, por lo tanto, se solicita al líder de la secretaría tomar las medidas correctivas pertinentes para la presentación de futuros informes.
3. No cuentan con estrategias para el reparto de las PQRSD.
4. No se tienen mecanismos de control dentro de las dependencias, para el tiempo oportuno de las respuestas de PQRSD.

## **11.RECOMENDACIONES**

1. Acatar las observaciones y sugerencias contenidas en las circulares y demás documentos emitidos por la oficina de control interno.
2. 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 so pena 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.
3. Los funcionarios y/o contratistas deben revisar a diario el aplicativo vigente Sistema de Gestión Documental, correos institucionales, correspondencia física con el fin de identificar y gestionar las PQRSD asignadas.
4. El funcionario y/o contratista responsable de gestionar la solicitud en el Sistema de Gestión Documental, debe dar respuesta a las PQRSD dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento.





5. Los radicados de respuesta deben ser asociados en el aplicativo vigente como está estipulado en el Procedimiento, con el fin de validar que se dio respuesta y hacer seguimiento y control con las respectivas estadísticas.

## 12. BIBLIOGRAFIA

- El informe se efectuó con base en la información requerida e informada por las Secretarías.
- Ley 1474 de 12 de julio de 2011
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015,
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016
- Ley 2207 de 2022
- <https://www.apccolombia.gov.co/5-glosario-pqrds>
- Decreto 00221 del 23 febrero de 2022 de la gobernación de Córdoba.
- Circular 0008 de 2022, por medio de la cual se socializa el Decreto 00221 del 23 de febrero de 2022 – Atención tramite requerimiento Organismos de Control.

Atentamente,

  
**JOSE DARIO VERGARA OROZCO**  
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaboró: Carmen Margarita Corrales Reyes  
María Victoria Diz Muñoz  
Revisó: Oscar Marino García Rodríguez – OC  
Aprobó: José Darío Vergara Orozco – Jefe OC

