 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>	Fecha: 30/12/2016
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Página: 1 de 5
<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS,          SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76          DE LA LEY 1474 DE 2011</b>		

<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS –          DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>		
<b>JEFE DE CONTROL          INTERNO, O QUIEN          HAGA SUS VECES.</b>	<b>ANGELICA MARIA OLARTE          BECERRA</b>	<b>Período Evaluado:</b> Julio-Diciembre de 2016
		<b>Fecha de Elaboración:</b> 30 diciembre 2016

Dando cumplimiento al Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 12 de julio de 2011, nos permitimos presentar el informe de peticiones, quejas y reclamos (PQRS), de la Gobernación del Departamento del Cesar, en el periodo del mes de julio a diciembre del 2016.

La herramienta para que la comunidad manifieste sus solicitudes, quejas y reclamos de manera virtual, Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias, funciona en la página WEB de la Gobernación del Cesar.

El link que permite que la comunidad manifieste sus PQRS es, *ESCRIBALE AL GOBERNADOR*, en la cual se encuentra un formulario, que se diligencia con nombres y apellidos, correo electrónico, asunto y el espacio para la respectiva petición, reclamo o sugerencia.

Se ha observado a través de revisiones externas a la Gobernación del Cesar, especialmente por parte de firmas que miden el nivel de Transparencia en las entidades públicas, debilidades que han sido analizadas en varios aspectos, en lo que atañe a PQRS, están las siguientes entre otras:

- El contenido del informe no tiene estadística de análisis, ni tiempo de respuestas.
- Respuestas a solicitudes de información de la ciudadanía a través de la web.
- No hay verificaciones del sistema de PQRS, a través de la línea telefónica.



GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CESAR

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76  
DE LA LEY 1474 DE 2011

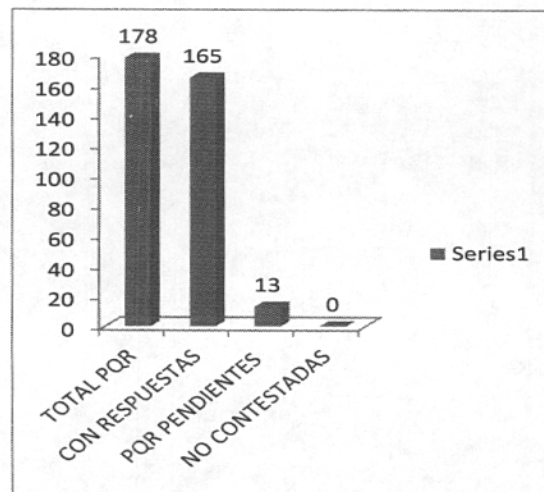
Fecha: 30/12/2016

Página: 2 de 5

- El funcionario que contesta no sabe sobre el sistema de quejas y reclamos, o no sabe direccionar a la dependencia encargada.
- Telefónicamente no obtiene la información sobre cómo poner una queja y un reclamo en persona.
- No hay seguimiento a las quejas telefónicas.

Con base en el reporte entregado por la oficina de Asuntos Internos de la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2016, se recibieron 178 PQRS, se han dado respuestas a 165, equivalentes a un 92.6%, quedando 13 por responder, las cuales se encuentran dentro del término legal de respuesta, ver cuadro siguiente:

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2016	
TOTAL PQR	178
CON RESPUESTAS	165
PQR PENDIENTES	13
NO CONTESTADAS	0





GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CESAR

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76  
DE LA LEY 1474 DE 2011

Fecha: 30/12/2016

Página: 3 de 5

RESUMEN DE LAS PQRS AÑO 2016

PQRS AÑO 2016 TRAMITADAS POR OFICINA ASUNTOS INTERNOS	
TRASLADO POR COMPETENCIA	8
Secretaría General	25
Secretaría de Salud	14
Secretaría de Recreación y Deportes	2
Secretaría de Minas	3
Secretaría de Infraestructura	81
Secretaría de Hacienda	4
Secretaría de Gobierno	31
Secretaría de Educación	95
Oficina de Informática	1
Oficina de Presupuesto	1
Secretaría de Agricultura y Desarrollo Empresarial	1
Oficina Asesora de Planeación	4
Oficina Asesora de Política Social	4
Oficina Asesora de Prensa	2
Oficina Control Interno Disciplinario	2
Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos	10
Oficina Asesora de Paz	15
Líder Programa Gestión del Riesgo	8
Oficina Asesora de Asuntos Internos	5
Líder Programa de Contabilidad	1
Líder Programa de Gestión Humana	33
Líder de Programa Asuntos Culturales	2
Líder de Programa Gestión de Rentas	6
JORGE ARAUJO GUTIERREZ- ASESOR DE DESPACHO	2
Jose Agustin Mena Contreras - Liquidador EMPOCESAR	4
Archivo EDUCACION	2
Asesor de Turismo	1
CDT Ganadero	1
Aguas del Cesar	1
Archivo	12
	381

La relación anterior son las PQRS tramitadas la Oficina de Asuntos Internos, cabe advertir que este análisis solo incluye las que son enviadas al Despacho del Señor Gobernador, y que son direccionadas por la mencionada oficina a las distintas sectoriales responsables. En la Secretaria de Educación Departamental, funciona de manera independiente el SAC (Sistema de atención al Ciudadano), las PQRS allí tramitadas no llevan un control estadístico conjunto al interior de la entidad.





GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CESAR**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76  
DE LA LEY 1474 DE 2011**

Fecha: 30/12/2016

Página: 4 de 5

Seguidamente relacionamos las PQRS, de la Secretaria de Educación Departamental del 1 de julio al 30 de diciembre de 2016.(SAC).

TOTAL REQUERIMIENTOS SECRETARIA EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL JULIO-DICIEMBRE 2016.	
Total Requerimientos	14.431
Asignado	294
Finalizado	14060
En Tramite	63
Anulado	7

Fuente:SAC

## RECOMENDACIONES

Efectuar por parte de la oficina de Asuntos internos responsable de la actividad, un informe mensual donde se aprecie las estadísticas de las PQRS, con el tiempo de respuestas para cada una de estas.

Fortalecer el sistema de respuestas a las PQRS, a través de la página Web, de tal forma que todas sean respondidas de manera oportuna; así mismo verificar y velar por las respuestas de las PQRS a través de llamadas telefónicas.

Capacitar a través de charlas lúdicas al personal de planta y contratistas, para que respondan los teléfonos de manera adecuada, cordial y que tengan la capacidad para explicar ante quien ponen una PQRS, en la administración departamental.

Fortalecer un sistema de PQRS, para que la comunidad pueda manifestar sus peticiones, queja y reclamos de las obras derivadas de la contratación en infraestructura y programas sociales.



GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CESAR

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76  
DE LA LEY 1474 DE 2011

Fecha: 30/12/2016

Página: 5 de 5

Unificar al interior de la Gobernación del Cesar el Control y seguimiento de las PQRS, de tal forma que se maneja una sola cifra consolidada por este concepto.

  
**ANGELICA MARIA OLARTE BECERRA**  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión