

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>  <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Página: 1 de 6
	<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</b>	<b>BLANCA MARIA MENDOZA          MENDOZA</b>	<b>Período Evaluado:</b> Julio-Diciembre de 2018
		<b>Fecha de Elaboración:</b> 8 de enero de 2018

La Ley 1474 del 2011, en el Artículo 76 establece que las entidades rendirán un informe semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos del Departamento del Cesar, en cumplimiento de esta norma se presenta el informe correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2018 (julio a diciembre).

En el Link atención al ciudadano de la página Web de la Gobernación del Cesar, está publicada la Carta de Trato Digno, en cumplimiento del Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, en la cual la administración departamental especifica todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

En dicha carta se detallan los principales canales de atención como lo son los escritos, presenciales, telefónicos y virtuales, que permiten una clara y mejor interacción con la comunidad.

La gestión y manejo de las PQRS, se puede convertir en un mecanismo para identificar oportunidades de mejora en los procesos y servicios de nuestra entidad, para mejorar nuestro portafolio de servicios y tramites y satisfacer de mejor forma a nuestros clientes externos e internos, por eso es importante implementar los cuestionarios de evaluación para medir como estamos y se presenten acciones de mejoras en la atención al público y partes interesadas.

Seguidamente se presentan el comportamiento de las PQRS en la Gobernación del Cesar y la secretaria de Educación Departamental en el período analizado segundo semestre de 2018, se presenta esta información de esta manera, toda vez que en dicha secretaria funciona el SAC (Sistema de Atención al Ciudadano), sistema adoptado por el Ministerio de Educación Nacional.





GOBERNACIÓN DEL CESAR

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CESAR

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página: 2 de 6

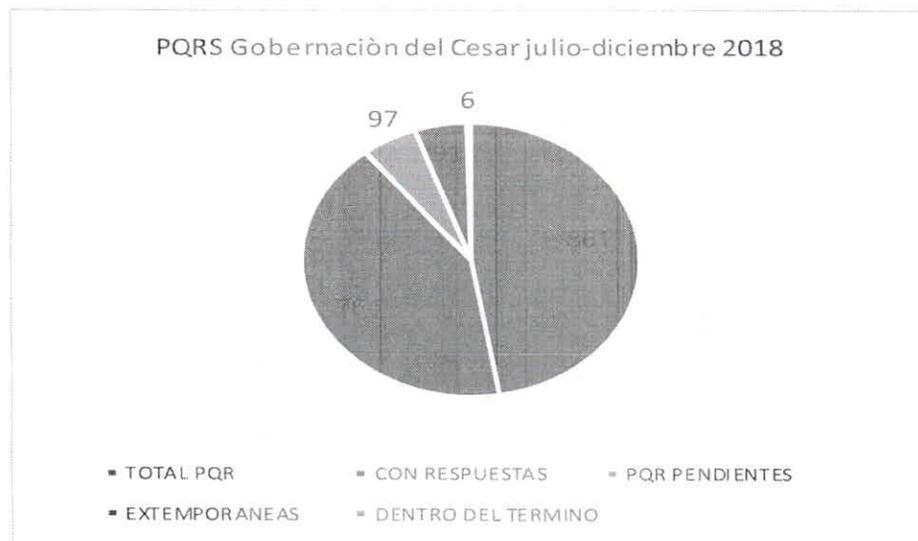
INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76  
DE LA LEY 1474 DE 2011

CUADRO N° 1

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2018, GOBERNACION DEL CESAR	
TOTAL PQR	861
GESTION EXITOSA	764
PQR PENDIENTES	97
PQR PENDIENTES(97)	
EXTEMPORANEAS	91
DENTRO DEL TERMINO	6

Fuente: Oficina de Asuntos Internos

PQRS Gobernación del Cesar julio-diciembre 2018



En lo que respecta a la Gobernación del Cesar, se presentaron un total de 861 PQRS en el periodo comprendido 2 de julio al 31 de diciembre de 2018, de estas 764 se gestionaron de manera exitosa, quedando pendiente de respuestas 97, de las cuales 6 están dentro del término, pero 91 fueron extemporáneas.



GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CESAR

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página: 3 de 6

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

Cuadro N° 2

<b>REPORTE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2 JULIO A 31 DE DICIEMBRE -SIN GESTION</b>			
<b>Sectorial</b>	<b>total</b>	<b>vencidas</b>	<b>por vencer</b>
Salud	53	51	2
Despacho	4		4
Gestión Documental	3	3	
Grupo de Rentas	9	9	
Grupo de Talento	6	6	
Oficina Gestión del Riesgo y Cambio Climatico	4	4	
Oficina Asesora de Paz	2	2	
Oficina Asesora Juridica	1	1	
Secretaria de Gobierno	6	6	
Secretaria de Hacienda	1	1	
Secretaria de Infraestructura	6	6	
Secretaria de Recreación y Deportes	1	1	
Secretaria General	1	1	
	97	91	6

Fuente: Oficina Asuntos Internos

Relacionamos las PQRS pendientes de trámite en el periodo analizado de las cuales la mayor proporción las tiene la secretaria de salud con 53; Grupo de Rentas con 9; Grupo de Talento Humano, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Infraestructura con seis; Oficina Gestión del Riesgo con 4; Gestión Documental con 3, Paz con 2; y con una sola: Jurídica, Hacienda, Deportes y Secretaria General.

La oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento establecido en el Decreto 648 de 2107, oficiará a las secretarias y oficina relacionados para conocer la causa de la debilidad y recomendar los correctivos del caso, dando curso si así lo amerita a la oficina de Dirección de Control Disciplinario para lo de su competencia.



GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

**REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CESAR**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

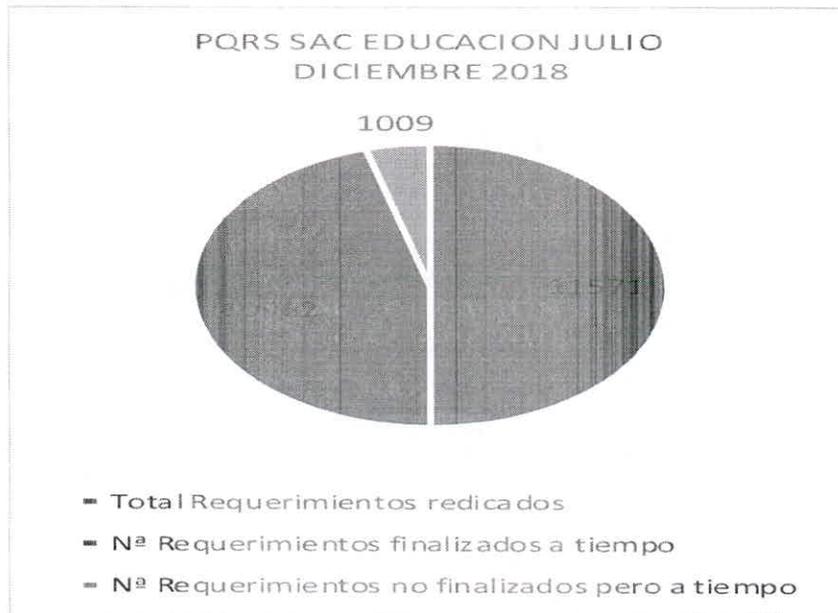
Página: 4 de 6

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

Cuadro N° 3

PQRS SAC EDUCACION 2 JULIO 31 DICIEMBRE 2018	
Total Requerimientos redicados	11571
Nª Requerimientos finalizados a tiempo	10562
Nª Requerimientos no finalizados pero a tiempo	1009

Fuente: SAC Educación.



En la Secretaria de Educación se presentaron un total de 11571 PQRS, de las cuales 10562 fueron finalizadas a tiempo, y 1009 no fueron finalizadas pero su entrega fue oportuna, tal como se aprecia en el cuadro.

Continúan presentándose al interior de la entidad los dos sistemas para el tratamiento de las PQRS, POR la imposibilidad que existe para consolidarlos en



GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CESAR

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página: 5 de 6

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

uno solo, por ser dos plataformas diferentes una del Ministerio de Educación Nacional (SAC) y la otra de la Gobernación del Cesar (Control Doc.).

### RECOMENDACIONES

Continuar propendiendo que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, sean resueltas de manera oportuna y objetiva, siguiendo la política de operación y términos, establecidos en el procedimiento CG-PPE-014, denominado Manejo de Peticiones Quejas y Reclamos.

Para un buen servicio al cliente, siempre tener como objetivo ofrecerle un trato adecuado, haciéndolos sentir cómodos, utilizando un lenguaje amigable principalmente en las canales de atención presencial y telefónico.

Establecer una metodología fácil, que permita socializar con la comunidad y población en general las formas que existen para interactuar o interponer peticiones, quejas y reclamos a través de la página web de la Gobernación del Cesar.

Fortalecer las respuestas a los requerimientos interpuestos por la Contraloría General de la República, velando para desde el inicio sea repartida a los responsables de las respuestas, enviando copia a la oficina de Control Interno para su debido seguimiento, principalmente en los procesos de auditoria y planes de mejoramiento.

  
**BLANCA MARIA MENDOZA MENDOZA**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno