 GOVERNACIÓN DEL CESAR	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 1 de 6
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	
<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011</b>		

<b>JEFE DE CONTROL INTERNO, O QUIEN HAGA SUS VECES.</b>	<b>BLANCA MARIA MENDOZA MENDOZA</b>	<b>Período Evaluado:</b> Julio -diciembre de 2020
		<b>Fecha de Elaboración:</b> 18 enero 2021

En observancia del Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 12 de julio de 2011, efectuamos el informe semestral de peticiones, quejas y reclamos (PQRS), de la gobernación del Departamento del Cesar, periodo julio a diciembre de 2020.

Se llevaron a cabo durante el segundo semestre del 2020, en desarrollo a nuestro rol de evaluación y seguimiento, verificaciones independientes a los reportes que presenta la oficina de Asuntos Internos, como responsable de la actividad de control y segunda línea de defensa, las PQRS que estaban vencidas sin iniciar trámite, se efectuaron requerimientos a través de correos electrónicos a los responsables ( por la política cero papel y la crisis por la pandemia), recomendado evitar incurrir en riesgo de inoportunidad en la respuesta a los derechos de petición, por las consecuencias que esto puede generar a los responsables.

Es importante relacionar las fortalezas que tienen nuestra entidad con la gestión de las peticiones quejas y reclamos, las cuales han mejorado ostensiblemente esta actividad:

La existencia de la oficina asesora de Asuntos Internos, dependencia encargada de relacionar en el formato recepción de peticiones quejas y reclamos y direccionarlas al responsable del proceso, y efectuar el seguimiento de segundo orden en la oportunidad de las respuestas.

Se habilitó un espacio idóneo para la atención cómoda y ordenada del público, lo que anteriormente era una debilidad.

Existen el procedimiento manual de gestión y trámite de documentos código GC-MPA-001.

Procedimiento GC-PPE-014 versión 4, manejo de peticiones quejas y reclamos.





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**

Código: GC-FPEV-012  
Versión: 1  
Fecha: 5-04-2010  
Página: 2 de 6

Se dispone de un enlace en la página web, para interponer quejas y reclamos de manera virtual.

Se cuenta con un sistema de información controldoc sistema electrónico de archivos, el cual se adoptó mediante resolución 002358 del 20 de junio de 2017, el cual es una herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar, consultar y hacer seguimiento a la documentación oficial de la Gobernación del Cesar.

Como debilidad podemos citar la falta de oportunidad en la revisión de las peticiones quejas y reclamos en el segundo semestre de la vigencia del 2020, en especial por la secretaria de Salud, aspecto que fue manifestado por la líder de archivos, toda vez que le hicieron una transferencia de PQRS, cuando ya estaban vencidas, por parte de la sectorial citada.

No existe una caracterización de los usuarios al interior de la administración departamental, así mismo no se realizan encuestas para medir el grado de satisfacción de la percepción de nuestros usuarios en las peticiones que se realicen.

Otro aspecto que surgió debido a la evaluación que lleva a cabo la Procuraduría General de la Nación a través del informe del índice de transparencia activa (ITA), fue lo relacionado con el número de solicitudes de PQRS que fueron trasladadas a otra institución, para el segundo semestre vigencia 2020, fueron 25, de acuerdo a la oficina de Asuntos Internos.

En cuanto al número de solicitudes de PQRS en las que se negó el acceso a la información, en el segundo semestre vigencia 2020, la citada oficina de nos manifiesta que no tiene acceso a esta información dado que el sistema de gestión documental no está parametrizado para discriminar este tipo de información.

De acuerdo al reporte de la oficina de Asuntos Internos, para el período de julio a diciembre del 2020, se recibieron 1548 PQRS, 1502 con gestión exitosa un porcentaje de 97%. Pendientes sin iniciar tramite se presentaron 46 pqr, 13 extemporáneas y 33 en el término.





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**

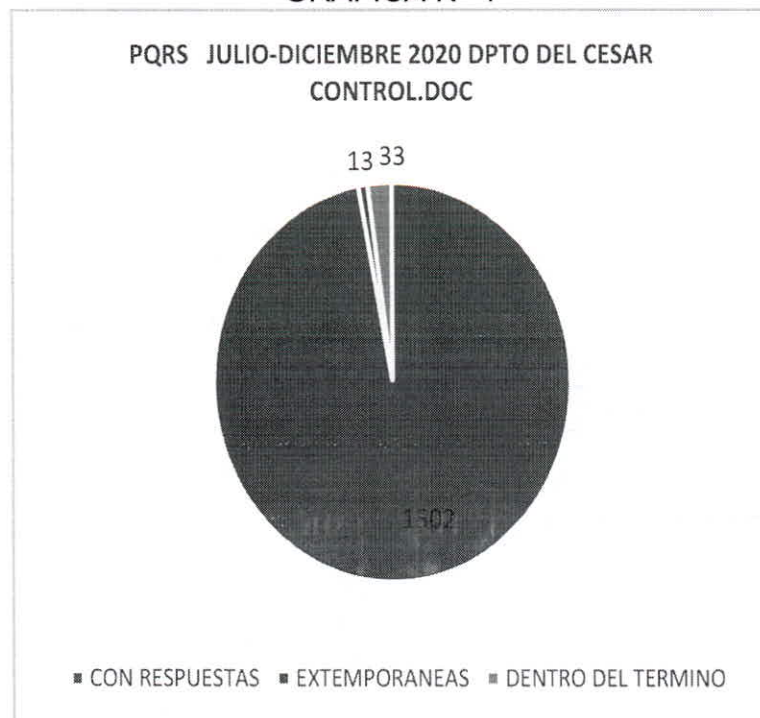
Código: GC-FPEV-012  
Versión: 1  
Fecha: 5-04-2010  
Página: 3 de 6

CUADRO N° 1

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS JULIO A DICIEMBRE 2020 DEPARTAMENTO DEL CESAR	
TOTAL PQR	1548
CON RESPUESTAS	1502
EXTEMPORANEAS	13
DENTRO DEL TERMINO	33

Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Internos

GRAFICA N° 1



Fuente: Oficina de Asuntos Internos.

A



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**

Código: GC-FPEV-012  
Versión: 1  
Fecha: 5-04-2010  
Página: 4 de 6

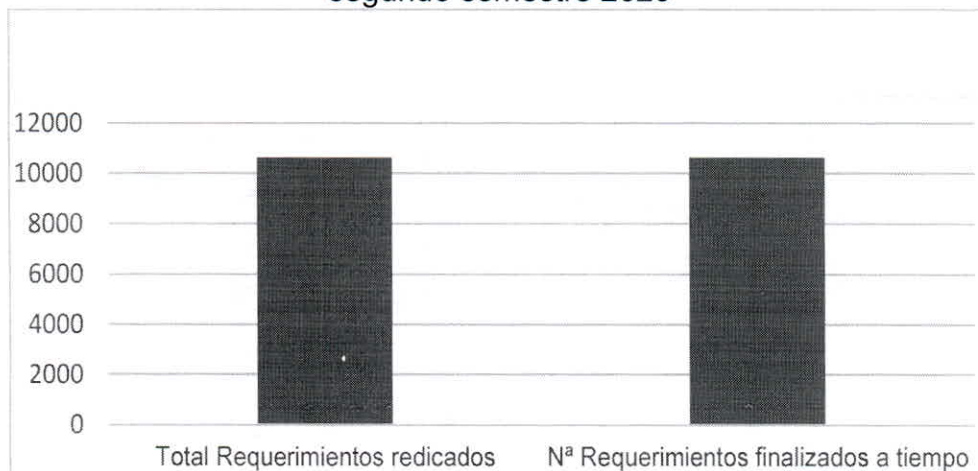
Seguidamente se observa el comportamiento de las PQRS en el segundo semestre de la vigencia 2020, el cual se representa en el cuadro N° 2, en el cual se registran se 10614 requerimientos finalizados a tiempo, las cuales operan con el Sistema de Información SAC, del Ministerio de Educación Nacional

Cuadro N° 2

COMPORTAMIENTO PQRS SECRETARIA DE EDUCACION SEGUNDO SEMESTRE 2020	
Total Requerimientos redicados	10614
Nª Requerimientos finalizados a tiempo	10614

Fuente: Secretaria de Educación Dptal

Grafica N° 2 comportamiento PQRS secretaria de Educación segundo semestre 2020



Fuente: Secretaria de Educación Dptal. SAC



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

Código: GC-FPEV-  
012

Versión: 1

Fecha: 5-04-2010

Página: 5 de 6

## RECOMENDACIONES

Procurar por parte de los responsables de la revisión de la bandeja de PQRS de las sectoriales, se realice de manera diaria y oportuna, para que tener el suficiente tiempo de transferirles al responsable, en caso que no sea de su competencia; por presentarse está falencia se presentaron quejas en el segundo semestre del 2020.

Mejorar la atención al público que venga a solicitar información o a efectuar un trámite al interior de nuestra entidad, a través de un trato cortés y respetuoso.

Fortalecer el seguimiento de primer orden en el trámite de las PQRS, para evitar el riesgo de la inoportunidad en las respuestas de los derechos de petición.

Efectuar campañas de capacitación al personal para fortalecer la atención al cliente.

Emprender las acciones necesarias para efectuar la caracterización de nuestros usuarios o grupos de valor y llevar a cabo los estudios para analizar periódicamente los resultados frente a la evaluación por percepción en satisfacción en el servicio de atención al cliente, para efectuar las mejoras a que haya lugar.

Dar trámite oportuno a las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en las normas, y confirmar que el envío sea exitoso a través de correos.

**BLANCA MARÍA MENDOZA MENDOZA**

Jefe oficina de Control Interno