


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

| | | |
|---|-------------------------------------|--|
| JEFE DE CONTROL INTERNO, O QUIEN HAGA SUS VECES. | YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ | Período Evaluado: Julio a diciembre 2022 |
| | | Fecha de Elaboración: Enero 23 de 2023 |

Teniendo en cuenta que uno de los roles de las oficinas de Control Interno, es el de evaluación y seguimiento, tal como lo establece el Decreto 648 de 2017, presentamos el Informe de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), correspondiente al período de julio a diciembre de 2022, de igual manera en cumplimiento del Artículo 76 del Estatuto de Corrupción Ley 1474 de 2011, presentamos el informe de Peticiones, Quejas y Reclamos.

En la vigencia anterior, se llevó a cabo la auditoría a la atención al públicos y comunicaciones oficiales, observando entre las debilidades la no utilización del software control.doc por determinadas dependencias, sistema por medio del cual se realizan los memorandos y circulares, internas y externas, esta situación dificulta la trazabilidad de estos documentos y dificulta la toma de decisiones.


Con base en ese proceso de auditoría, y en cumplimiento de un plan de mejoramiento suscrito con la oficina de Asuntos Internos, se expidió por parte de esta última la Circular identificada con el código 202304, que trata sobre el uso obligatorio de Controldoc y aplicación de trámites de PQRS, por parte de funcionarios y personas que laboren en la Gobernación del Departamento del Cesar.

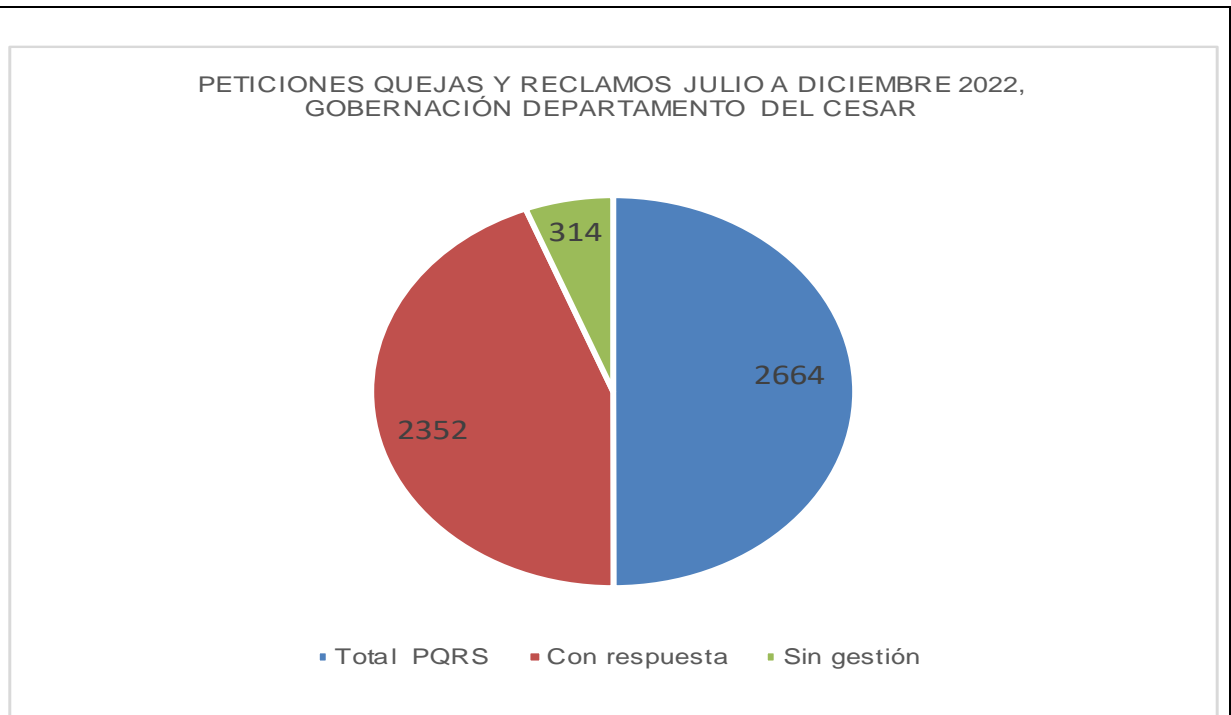
A continuación, relacionamos las peticiones quejas y reclamos, con respecto al segundo semestre de la vigencia 2022, información suministrada por la oficina de Asuntos Internos, así:

CUADRO N° 1

| PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS JULIO A DICIEMBRE 2022, GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO DEL CESAR | |
|---|------|
| Total PQRS | 2664 |
| Con respuesta | 2352 |
| Sin gestión | 314 |

Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Internos

| | | |
|---|--|---|
|  GOBERNACIÓN DEL CESAR | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR OFICINA DE CONTROL INTERNO | Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 2 de 5 |
| | INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011 | |



Fuente: Asuntos Internos


Tal como se observa en el cuadro número 1, el porcentaje de respuesta exitosas fue de un 88,28%.

A continuación, presentamos el comportamiento de las PQRs (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Solicitudes de la secretaría de Educación departamental, cuyo sistema de información es el SAC (Sistema de Atención al Ciudadano).

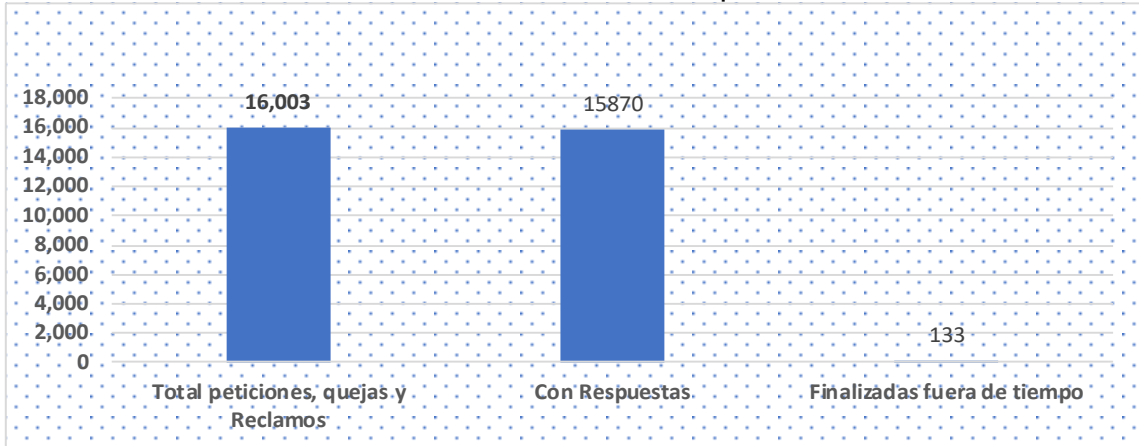
Cuadro N° 1

| PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SECRETARIA EDUCACION DEPARTAMENTO DEL CESAR DE JULIO A DICIEMBRE 2022 | |
|---|--------|
| Total peticiones, quejas y Reclamos | 16,003 |
| Con Respuestas | 15870 |
| Finalizadas fuera de tiempo | 133 |

Fuente. Sec Educación

| | | |
|---|--|---|
|  GOBERNACIÓN DEL CESAR | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR OFICINA DE CONTROL INTERNO | Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 3 de 5 |
| | INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011 | |

Grafica PQRS Secretaría de Educación departamental del Cesar



Fuente: Secretaría de Educación

Cuadro N° 2

| ESTADO PQRS SEC EDUCACIÓN DE JULIO A DICIEMBRE 2022 | |
|---|---------------|
| OFICINA | cantidad PQRS |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 522 |
| ARCHIVO | 1293 |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 161 |
| CALIDAD EDUCATIVA | 459 |
| COBERTURA | 215 |
| DESPACHO | 4 |
| ESCALAFON | 180 |
| INSPECCIÓN Y VIGILANCIA | 433 |
| JURÍDICA | 3022 |
| PLANEACIÓN EDUCATIVA | 279 |
| PRESTACIONES SOCIALES | 823 |
| RECURSOS HUMANOS | 8593 |
| (en blanco) | 19 |
| TOTAL | 16003 |

Fuente: Secretaría de Educación



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

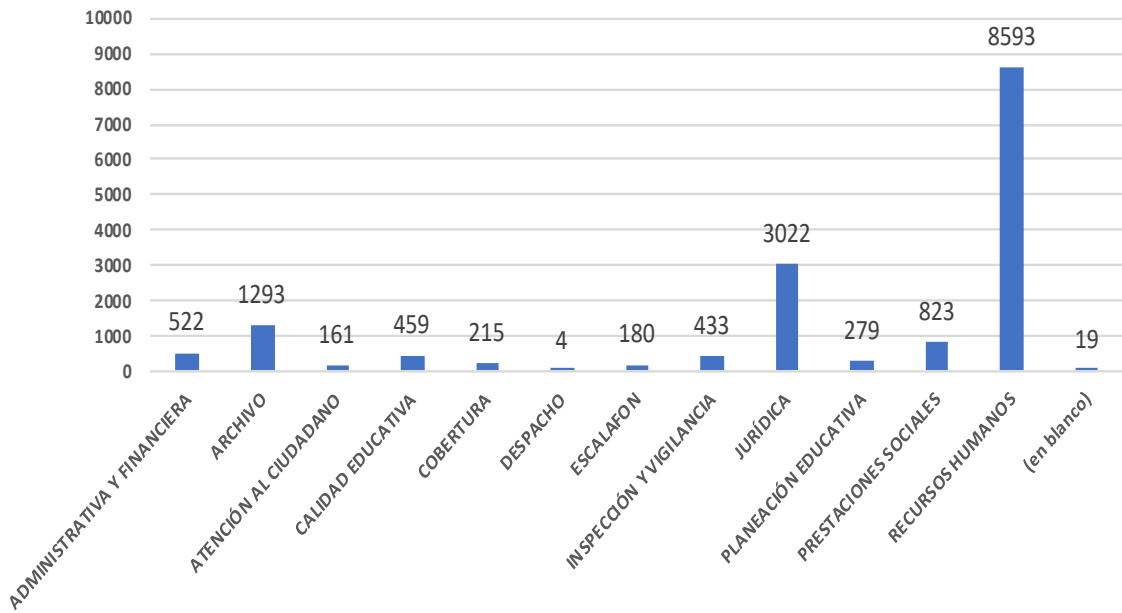
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR

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 5

PQRS por dependencias Secretaría de Educación Departamento del Cesar de julio a diciembre 2022



Tal como se observa en el cuadro número 2, en la secretaria de educación Departamental, de un total de 16003 pqrs en el período en estudio, 15870 fueron finalizadas a tiempo y 133 pqrs finalizadas fuera de tiempo, un cumplimiento del 99,16%.

En el cuadro número dos (2) se puede determinar que las tres (3) dependencias que presentaron mayor movimiento de respuesta de pqrs en la secretaria de Educación, fueron en su orden recursos humanos de secretaría de Educación con 53,7%; oficina Jurídica de educación con 18,9% y oficina de Archivo de Secretaría de Educación con un 8%.


RECOMENDACIONES

Concientizar al personal funcionarios y contratistas, sobre la importancia y necesidad del uso del sistema control.doc, para realizar las diferentes comunicaciones oficiales, ya sea interna y externas a través de esta herramienta, que permite llevar a cabo de manera controlada las comunicaciones oficiales en toda nuestra entidad, además por el costo mensual que conlleva el mantenimiento de esta.

Continuar con el buen trato a las personas que soliciten algún servicio por ventanilla, telefónico o por medios electrónicos, dándole atención inmediata a sus requerimientos, o indicándoles de manera precisa el paso a seguir, con un adecuado lenguaje corporal y facial, cuando sea de manera física.

Fortalecer el seguimiento y monitoreo en cada una de las dependencias de sus peticiones, quejas y reclamos, toda vez que, por ser de su competencia, deben procurar evitar riesgos de inoportunidad en las respuestas, impidiendo posibles sanciones, además se constituyen en primera línea de defensa, dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. (MIPG).

Sugerimos a la oficina de Asuntos Internos, como segunda línea de defensa, lleve cabo revisiones a las gestiones exitosas de las pqrs de distintas dependencias de

| | | |
|---|---|---|
|  GOBERNACIÓN DEL CESAR | REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR | Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 5 de 5 |
| | OFICINA DE CONTROL INTERNO | |

nuestra entidad, para conocer como responsable del seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos, si las inquietudes de nuestros clientes, quedan satisfechas, en cumplimiento del Artículo 10 de la Resolución 002358 del 20 de junio de 2017, por medio del cual se adopta el sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA CONTROLDOC.



YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ
Jefe oficina Asesora de Control Interno