 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.	BLANCA MARIA MENDOZA MENDOZA	Período Evaluado: Enero a junio de 2021
		Fecha de Elaboración: Julio 12 2021

Presentamos el informe semestral de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), correspondiente al periodo de enero a junio de 2021, en cumplimiento del Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011.

En el período comprendido de enero a junio de 2021, la oficina de control interno llevo a cabo seguimientos independientes a un numero de PQRS, las cuales se registraban como sin iniciar trámite y vencidas, en el reporte de suministra la oficina asesora de Asuntos Internos; lo anterior como tercera línea de defensa y en desarrollo a nuestro rol de evaluación y seguimiento, tal como lo establece el Decreto 648 de 2017, estas revisiones se llevaron a cabo a través de correos electrónicos.

Nuestra entidad como fortaleza cuenta con los estándares para la gestión de peticiones quejas y reclamos, como lo es la oficina de Asuntos Internos; existen los enlaces en la página web para la recepción de las peticiones; se cuenta con un registro ordenado de estas; además se cuenta con un mecanismo de seguimiento a las respuestas y en caso de demoras s existen mecanismos de alerta que permita tomar medidas para evitar los riesgos de no respuesta, actividad que lleva a cabo la oficina de asuntos internos y de manera independiente nuestra oficina con base en los reportes suministrados.

Con ocasión de la pandemia se han tomado medidas de distanciamiento entre los usuarios, además del uso del tapabocas obligatorio para evitar riesgos en el contagio, las sillas son ocupadas para la comodidad de estos, con ciertas medidas de restricción, lo que ha permitido la atención personalizada para pago de impuestos.

Se ha notado una debilidad en lo relacionado con algunas notificaciones de los entes del control, las cuales llegan después de los horarios laborales (después de 6pm), lo que ha generado inconvenientes, toda vez que el emisor comienza a contar el termino desde ese día para la respuesta.





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 5

El número de solicitudes de PQRS que fueron trasladadas a otra institución en el primer semestre vigencia 2021, son 93.

Sobre el número de solicitudes de PQRS en las que se negó el acceso a la información, del periodo analizado, la entidad no tiene acceso a esta información dado que el sistema de gestión documental no está parametrizado para discriminar estos aspectos, lo anterior manifestado por la oficina de Asuntos Internos.

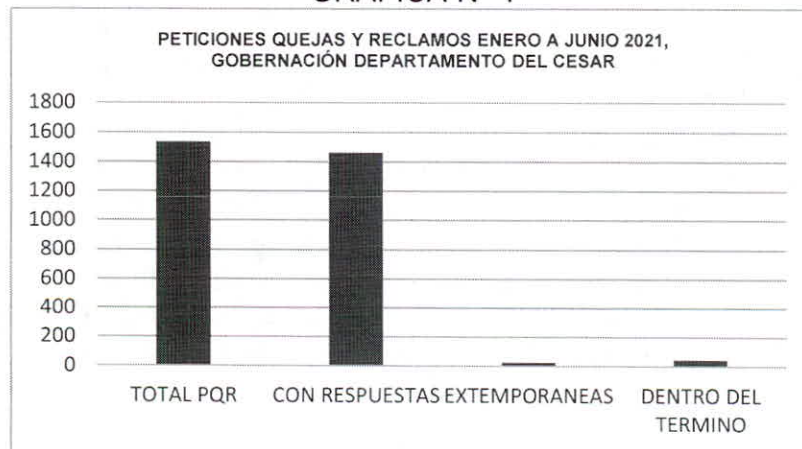
De acuerdo al reporte de la oficina de Asuntos Internos, para el periodo de enero a junio de 2021, se recibieron 1536 PQRS, 1462 con gestión exitosa un porcentaje de 95%; pendientes sin iniciar tramite se presentaron 74 pqr, 26 vencidas y 48 en el término, hasta el 9 de julio de los corrientes.

Cuadro N° 1

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ENERO A JUNIO 2021, GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO DEL CESAR	
TOTAL PQR	1536
CON RESPUESTAS	1462
EXTEMPORANEAS	26
DENTRO DEL TERMINO	48

Fuente: oficina de Asuntos Internos

GRAFICA N° 1



Fuente: Oficina de Asuntos Internos.



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 5

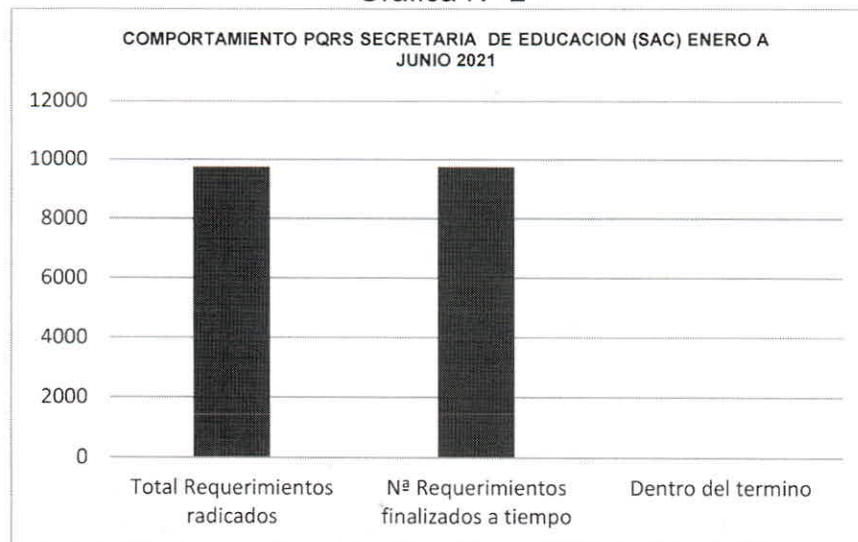
En lo relacionado a las PQRS de la secretaria de Educación del departamento, se determinan 9749 requerimientos radicados y 9748 finalizados a tiempo, con un porcentaje de 99,99%, en el periodo de enero a junio de 2021, las cuales se registran a través del SAC (sistema de atención al público) del Ministerio de Educación Nacional

Cuadro N° 2

COMPORTAMIENTO PQRS SECRETARIA DE EDUCACION (SAC) ENERO A JUNIO 2021	
Total Requerimientos radicados	9749
Nº Requerimientos finalizados a tiempo	9748
Dentro del termino	1

Fuente: Secretaria de Educación Dptal(SAC)

Grafica N° 2



Fuente: Secretaría 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: 4 de 5

RECOMENDACIONES

Implementar en el correo institucional contactenos@cesar.gov.co, por parte de la oficina competente, un modo de respuesta automática, donde se le comuniqua a la entidad o persona que envíe después del horario laboral (6p.m), que el requerimiento será radicado para efectos de notificación el día siguiente hábil. Lo anterior para mejorar las debilidades que se han presentado con los entes de control.

Fortalecer los soportes en línea para que los usuarios pueden interponer sus peticiones y quejas por esta vía, para mayor facilidad y transparencia por parte de nuestra entidad, continuando con la facilidad de atenciones a través de chat u otros como mecanismo de atención, como correos electrónicos.

Continuar con el buen trato a nuestros usuarios por parte de los vigilantes de la entidad, toda vez que esto genera un ambiente adecuado y ameno, para nuestros visitantes que lleguen a interponer las peticiones o efectuar el pago de impuesto o diligenciar pasaporte u otra diligencia.

Tener en cuenta las situaciones en las cuales usuarios con alguna limitación física o vulnerabilidad que vayan a presentar alguna petición, o realizar un trámite, darle la atención preferencial cuando se presentan colas, explicando esta situación a las personas que desconozcan la normatividad.

Revisar de manera permanente la bandeja de entrada del controldoc en cada oficina o sectorial, y dar trámite oportuno a las PQRS que se encuentren pendientes, Para evitar los riesgos de extemporaneidad y eventuales inconformidades por parte de nuestros clientes externos e internos.

BLANCA MARÍA MENDOZA MENDOZA

Jefe oficina de Control Interno