

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>	Página: 1 de 5
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	
<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 2017
		<b>Fecha de Elaboración:</b> 11 enero 2018

Presentamos el informe Semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos del Departamento del Cesar, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, conforme a los lineamientos establecidos en el Procedimiento manejo de peticiones, quejas y reclamos bajo el código GC-PPE-014, VERSION 4 de fecha 27 de julio de 2015, del Proceso de Mejoramiento Institucional, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2017.

la Oficina de Control Interno de Gestión realizó el seguimiento encontrando los siguientes resultados:

#### FORTALEZAS

Uno de los grandes avances que fortalecieron mucho la estadística y control de las PQRS, fue la adopción del Sistema de Gestión Documental Electrónico, de archivos SGDEA CONTROLDOC, a través de la Resolución N° 002353 del 20 de junio de 2017, lo que se ha constituido en una herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar consultar y hacer seguimiento a la documentación oficial de la Gobernación del Cesar, lo que permite llevar una estadística de todas las comunicaciones oficiales que estaban por fuera del control y seguimiento de las PQRS.

La Oficina de Asuntos Internos, reportó la información sobre la relación de Petición, Quejas, Sugerencias y Reclamos correspondientes al periodo del 4 de julio al 29 de diciembre de 2017 de la siguiente manera, total PQRS, interpuestas por parte de los usuarios internos y externos de la entidad, 25.923, con respuesta 23.864, pendiente de respuesta 330 y no contestadas 1.729.

En la gráfica podemos observar el comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos en el segundo semestre del 2017, en la Gobernación del Departamento del





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

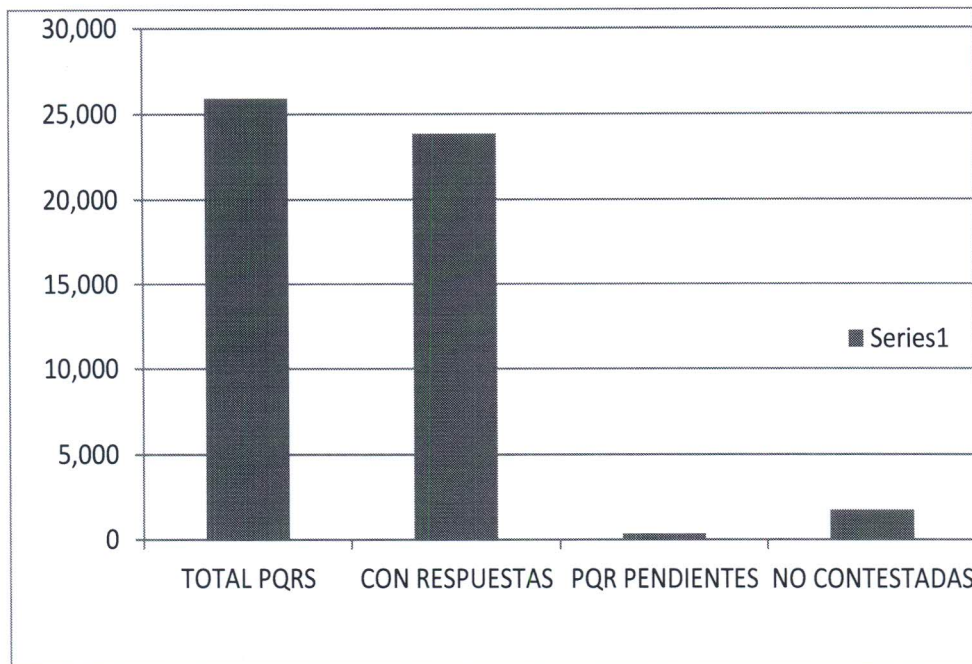
Página: 2 de 5

Cesar.

PETICIONES QUEJAS GOBERNACIÓN DEL CESAR DEL 4 JULIO-29 DE  
DICIEMBRE 2017

TOTAL PQRS	25,923
CON RESPUESTAS	23,864
PQR PENDIENTES	330
NO CONTESTADAS	1729

Fuente: Oficina de Asuntos Internos



Adjunto relacionamos la relación de las distintas secretarías y dependencias de la Gobernación del Cesar en el periodo del 4 de enero al 29 de diciembre de 2017.



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**

Página: 3 de 5

DEPENDENCIAS	SIN INICIAR TRAMITE	GESTION EXITOSA
OFICINA DE ALMACEN GENERAL	9	574
DESPACHO DEL GOBERNADOR	141	194
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	518
GRUPO DE CONTABILIDAD	42	172
GRUPO DE TALENTO HUMANO	166	994
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	27	652
GRUPO DE RENTAS	53	3975
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS CULTURALES	1	228
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	13	39
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	2	219
OFICINA ASESORA DE GESTION DEL RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO	15	370
OFICINA ASESORA DE PAZ	68	438
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	12	403
OFICINA ASESORA DE POLITICA SOCIAL	0	537
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	1322
OFICINA ASESORA TIC	2	41
OFICINA DE SISTEMAS	23	74
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNOS	26	158
OFICINA ASESORA PARA LA MUJER	2	84
OFICINA MECI	0	8
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y FOMENTO EMPRESARIAL	5	406
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTES	0	389
SECRETARIA DE HACIENDA	70	473
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	89	1890
SECRETARIA DE MINAS	7	295
SECRETARIA DE SALUD	1120	5496
SECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE	8	382
SECRETARIA GENERAL	27	679
SECRETARIA DE GOBIERNO	42	1495
SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL	64	615
TESORERIA DEPARTAMENTAL	11	741
OFICINA DE ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES	6	3
<b>TOLA PQRS</b>	<b>2059</b>	<b>23864</b>
		<b>25923</b>

FUENTE: OFICINA DE ASUNTOS INTERNOS

Se observa como a partir de la implementación del CONTROLDOC, nuevo software para el manejo, control, y organización de las PQRS, se ha aumentado ostensiblemente el registro estadístico de Las solicitudes y peticiones de los diferentes usuarios.



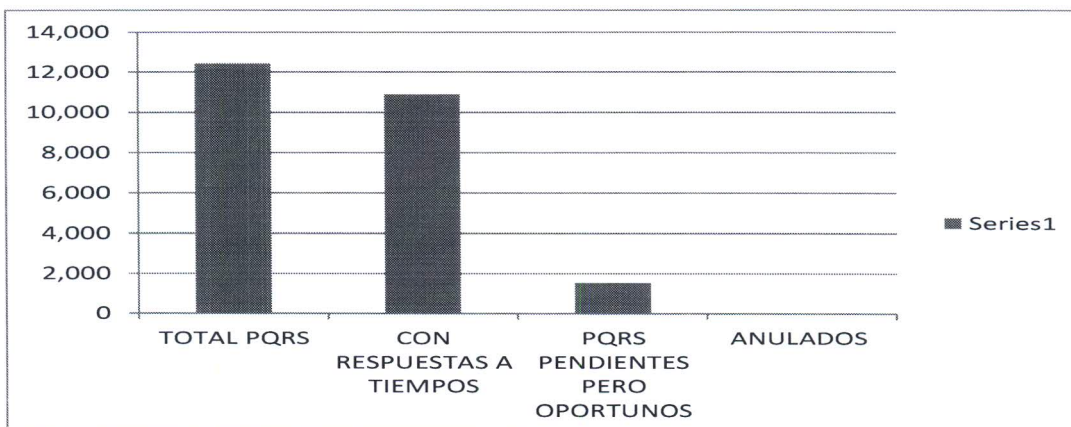
**INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS,  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76  
DE LA LEY 1474 DE 2011**

Relacionamos Las estadísticas de las PQRS anteriores, las cuales solo era contabilizadas las del Despacho del Señor Gobernador, con el nuevo sistema de información hay un mayor control, lo que denota que anteriormente no existía un seguimiento y verificación exhaustivo sobre este procedimiento, ver cuadro siguiente sobre comportamiento de las PQRS desde el 2015 al 2017.

REPORTES PQRS ANTERIORES ADMINISTRACION CENTRAL	
Primer semestre 2015	215
Segundo semestre 2015	342
Primer semestre 2016	209
Segundo semestre 2016	178
Primer semestre 2017	532
Archivo OCI	

La Secretaria de Educación en el periodo comprendido de julio a diciembre de 2017, se presentaron los siguientes reportes de PQRS, de acuerdo al Sistema de información manejado en el SAC (Servicio Atención al Cliente) de dicha sectorial:

PQRSD SAC EDUCACION DE JULIO-DICIEMBRE DE 2017	
TOTAL PQRS	12,437
CON RESPUESTAS A TIEMPOS	10,886
PQRS PENDIENTES PERO OPORTUNOS	1,534
ANULADOS	8





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

Página: 5 de 5

Cabe anotar que las 679 PQRS que aparecen en la relación de la Gobernación, están incluidas en las 12.473, del reporte del SAC (Servicio de Atención al Cliente) de la Secretaría de Educación.

Se ha presentado una debilidad con el CONTROL.DOC, toda vez que existen secretarías y oficinas (como por ejemplo Salud e Infraestructura), en la cual solo una persona conoce el manejo del Sistema, lo que se convierte en un obstáculo cuando se encuentra la persona está en vacaciones o incapacidad, con el agravante que una de las personas que diligencia las comunicaciones es contratista.

Posteriormente nuestra oficina, efectuará el seguimiento respectivo a las PQRS pendientes (330) Y las no contestadas (1729), verificando que su diligenciamiento haya sido oportuno y adecuado.

## RECOMENDACIONES

Fortalecer el proceso de capacitación en el manejo y uso del módulo de correspondencia CONTROL.DOC, en aquellas sectoriales y oficinas rezagadas con su utilización, con el fin de facilitar y estandarizar las comunicaciones al interior de la entidad.

Realizar reuniones de sensibilización entre los funcionarios de las distintas sectoriales y oficinas para que la actividad del manejo y uso del CONTROL.DOC, quede en cabeza de ellos y que el personal contratista los apoyen, para el mejoramiento continuo de este procedimiento.

Procurar establecer herramientas que le permitan evaluar la medición del nivel de satisfacción de los clientes internos y externos con respecto a los servicios y trámites que ofrece la entidad de pago de impuestos y pasaporte.

Fortalecer la realización de reuniones mensuales de análisis de las PQRS recibidos y establecer las acciones correctivas, preventivas o de mejora a que



haya lugar.

Efectuar la autoevaluación por parte de los responsables, de los controles establecidos en el procedimiento, para velar que se dé la respuesta oportuna y adecuada a todos los usuarios internos y externos.

Unificar las estadísticas de las PQRS, de tal manera que se pueda establecer un vínculo, que permita contabilizar las del SAC (Sec Educación), con el total de la entidad.

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