

 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



