

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 1 de 6
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
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 2021
		Fecha de Elaboración: Enero 6 2022

El presente documento contiene el informe de Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias (PQRS), tramitadas al interior al Gobernación del Cesar a través de la oficina Asesora de Asuntos Internos en el lapso de tiempo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, en cumplimiento del Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011.

Para el segundo semestre de la vigencia 2021, la administración departamental a continuado con los controles para la buena atención a las personas que visitan las instalaciones de nuestra entidad a cancelar impuestos y tramites de pasaportes, existe un riguroso orden en las entrada de estos clientes, se utiliza la modalidad de cita previa para los que diligencian el pasaporte y con orden de llegada, para evitar las aglomeraciones por las normas existentes en el distanciamiento por la pandemia del Covid-19.

Cabe mencionar que en la página web del departamento del Cesar, en lo correspondiente a Atención al Ciudadano, se registra de manera clara las diferentes formas para que la comunidad interponga sus peticiones, quejas y reclamos, la cual la pueden efectuar a través:

dirección Física: Calle 16 # 12 - 120 - Edificio Alfonso López Michelsen, Contacto Telefónico: Tel: 01-8000-954-099 / (575)-5748230; correo electrónico de Contacto: contactenos@cesar.gov.co, existe un correo para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@cesar.gov.co; también se dan a conocer todas las redes sociales de la entidad

La oficina de control interno con base en la comunicación Id 173386 de la líder de Gestión Documental, expidió la Circular Id 173850 del 17 de noviembre de 2021, sugiriendo algunas recomendaciones para disminuir las debilidades en la aplicación del manual de tramites de PQRS, citamos aspectos de la circular de gestión documental en las recomendaciones.



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

La oficina de Asuntos Internos nos indica lo siguiente, de acuerdo al seguimiento que hace la Procuraduría a través del informe Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA):

El número de solicitudes de PQRS que fueron trasladadas a otra institución en el segundo semestre vigencia 2021: 92

Números de solicitudes de PQRS en las que se negó el acceso a la información, en el segundo semestre vigencia 2020: NO tenemos acceso a esta información dado que el sistema de gestión documental no está parametrizado para discriminar este tipo de información.

La oficina asesora de Asuntos Internos de la gobernación del Cesar, reporta los siguientes datos de las peticiones, quejas y reclamos en el periodo julio a diciembre 2021, se recibieron 2622 PQRS, 2456 con gestión exitosa un porcentaje de 93,66%; pendientes sin iniciar trámite se presentaron 166, 51 vencidas y 115 dentro en el término, tal como se observa en el cuadro número 1.

Cuadro N° 1

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS JULIO A DICIEMBRE 2021, GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO DEL CESAR	
TOTAL PQRS	2622
CON RESPUESTAS	2456
EXTEMPORANEAS	51
DENTRO DEL TERMINO	115

Fuente: Oficina Asesora 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

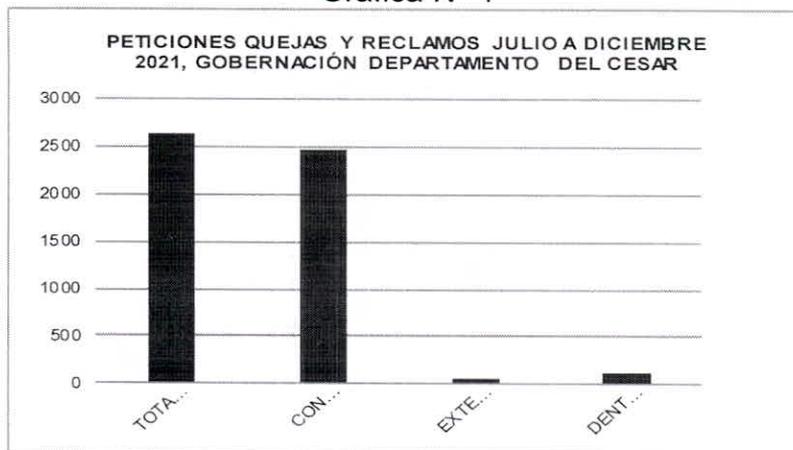
Código: GC-FPEV-012

Versión: 1

Fecha: 5-04-2010

Página: 3 de 6

Grafica N° 1



Fuente: Oficina de Asuntos Internos.

Con respecto al sistema de atención al ciudadano (SAC), del Ministerio de Educación Nacional, administrado por la secretaria de Educación departamental del Cesar, se observa en el reporte 15,106 requerimientos radicados, 15,105 finalizados a tiempo, con un porcentaje de 99,99%, en el lapso de tiempo de 1 julio a 31 de diciembre de 2021.

Cuadro N° 2

COMPORTAMIENTO PQRS SECRETARIA DE EDUCACION (SAC) JULIO-DICIEMBRE 2021	
Total Requerimientos radicados	15106
Nª Requerimientos finalizados a tiempo	15105
Dentro del termino	1

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: 4 de 6

Grafica N° 2



Fuente: SAC Secretaría de Educación

RECOMENDACIONES

Direccionar todas las solicitudes recibidas por las distintas dependencias, primeramente, a la cuenta de correo contactenos@cesar.gov.co, para que se radique en el sistema de gestión documental y pueda ser objeto de seguimiento y control por la oficina de asuntos internos, quien tiene la competencia para ello.

Proyectar y firmar las comunicaciones internas y enviadas a través del sistema controldoc, de tal forma que se permita efectuar un seguimiento a cada comunicación, se aprecian comunicaciones, por fuera de esta herramienta tan importante para la organización y seguimiento de los oficios internos.

Revisar diariamente la bandeja de PQRS de las diferentes sectoriales y oficinas, para transferirlas en tiempo oportuno al responsable, en caso que no sea de su competencia.



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

Evitar en lo posible incurrir en respuestas extemporáneas, toda vez que se pueden presentar riesgo en la no respuesta oportuna, lo que podría ocasionar sanciones de carácter disciplinario a los responsables.



YEFERSON MALDONADO ROBRIGUEZ
Jefe oficina Asesora de Control Interno