 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>  <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Fecha: 30/06/2017
	<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS,          SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76          DE LA LEY 1474 DE 2011</b>	Página: 1 de 5

<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS –          DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>		
<b>JEFE DE CONTROL          INTERNO, O QUIEN          HAGA SUS VECES.</b>	<b>BLANCA MARIA MENDOZA          MENDOZA</b>	<b>Período Evaluado:</b> Enero-junio de 2017
		<b>Fecha de Elaboración:</b> 6 Julio 2017

En observancia a lo establecido en el Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 12 de julio de 2011, presentamos el informe de informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), de la Gobernación del Departamento del Cesar, en el periodo del mes de enero a junio del 2017.

La gobernación del cesar a partir del mes de abril de 2017, tiene una nueva página WEB, <http://cesar.gov.co/d/index.php/es/mainmenlagob/mengobmivi-2/mengoborg>, la cual cambió en varios aspectos modificando su estructura para cumplir con la ley de transparencia y mejorar el acceso de la comunidad.

El nuevo link de Atención al Ciudadano presenta las siguientes ventanas:

- Preguntas y respuestas frecuentes.
- Ayudas para navegar en el sitio.
- Glosario.
- Participación Ciudadana.
- Inventario de datos.

PQRS: “En esta sección usted tiene la oportunidad de generar una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia sobre nuestra entidad o nuestra gestión y nosotros le responderemos. Solo diligencie el siguiente formulario y envíenos su mensaje, nuestro personal de apoyo estará en contacto con usted lo más pronto posible”

Aquí se deben relacionar los siguientes datos de la persona que hace la petición:

Nombres y apellidos, email, teléfono, tema de que trata y el mensaje como tal.

Contáctenos: Este el link que permite a través de un formulario de contacto interponer las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, al Despacho del Señor Gobernador.



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

Fecha: 30/06/2017

Página: 2 de 5

Los dos link anteriores son los principales y más fácil para colocar una queja o petición.

En la nueva página WEB, nuevamente se habilitó el chat denominado "Chatea con nosotros", el cual funciona en el horario de 9am a 12 M y de 3 pm a 5 pm, el cual funciona de manera adecuada.

La Gobernación del Cesar, adquirió y puso en funcionamiento un software de Gestión Documental denominado "ControlDoc" para la administración de las comunicaciones oficiales de la entidad en reemplazo del SIGOB, que involucra actividades de radicación de documentos en las dependencias y tablero de control, para el seguimiento de peticiones, se capacitará el personal designado en las sectoriales para la puesta en marcha del sistema.

El sistema nuevo tiene la particularidad de tener mayor control, en el sentido de que se puede unificar secretaría de salud, secretaría de deportes, secretaría de educación y el resto de sectoriales y oficinas de la Gobernación del Cesar.

Teniendo en cuenta el reporte de la oficina de Asuntos Internos de la Gobernación del Cesar de las PQRS tramitadas del 2 de enero al 30 de junio de 2017, fueron recibidas 532, se ha dado respuestas a 496 que equivale al 93.23%, quedando pendientes por respuestas 13 correspondientes al 2.44%, que se encuentran dentro de los términos y no contestadas 23 que corresponde al 4.33% ver cuadro N°1:

PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMSTRE 217		
DETALLE	CANTIDAD	%
TOTAL PQRS	532	100
CON RESPUESTAS	496	93.23
PENDIENTES DE RESPUESTAS DENTRO DE LOS TERMINOS	13	2.44
NO CONTESTADAS	23	4.33



GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

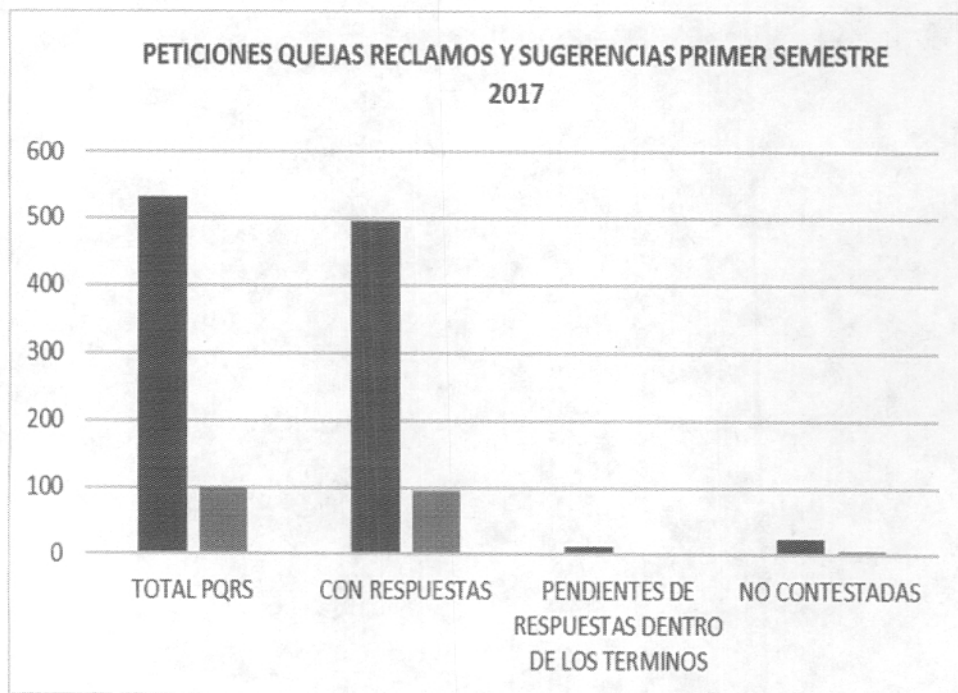
REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CESAR

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Fecha: 30/06/2017

Página: 3 de 5



Las secretarías y oficinas que recibieron las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el período comprendido del 2 de enero al 30 de junio de 2017, son las que relacionamos a continuación en el cuadro N° 2.

Se observa que la Secretaría de Educación de la Gobernación del Cesar, recibió el mayor número de requerimientos en relación a las PQRS, con un total de Doscientos Trece (213), en el primer semestre de la actual vigencia.

A las Oficinas de Rentas, Archivo y Gestión Humana, fueron direccionadas 36, 33 y 25 PQRS, respectivamente como se ven detalladas en el cuadro en mención.

Las secretarías de Infraestructura, Gobierno, y Salud, fueron otras de las secretarías con mayor número de peticionarios, en un total de 78, 36 y 28 cada una.



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

Fecha: 30/06/2017

Página: 4 de 5

SECRETARIA - OFICINA	CANTIDAD RECIBIDA	%
Almacén General	1	0.19
Archivo	33	6.20
Despacho Sr. Gobernador	4	0.75
José Agustín Mena	3	0.56
Líder Programa Gestión Humana	25	4.70
Oficina Asesora de Asuntos Internos	1	0.19
Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos	13	2.44
Oficina Asesora de Paz	5	0.94
Oficina Asesora de Política Social	4	0.75
Oficina Coordinadora de Rentas	36	6.77
Oficina de Contabilidad	2	0.38
Oficina de Pasaportes	1	0.19
Oficina de Gestión del Riesgo	3	0.56
Oficina de Planeación	1	0.19
Secretaría de Agricultura	6	1.13
Secretaría de Educación	213	40.04
Secretaría de Gobierno	36	6.77
Secretaría de Hacienda	7	1.32
Secretaría de Infraestructura	78	14.66
Secretaría de Medio Ambiente	9	1.69
Secretaría de Minas	4	0.75
Secretaría de Recreación y Deportes	1	0.19
Secretaría de Salud	28	5.26
Secretaría General	11	2.07
Oficina de Tesorería	2	0.38
Traslados por competencia	5	0.94
<b>TOTAL</b>	<b>532</b>	<b>100</b>





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

Fecha: 30/06/2017

Página: 5 de 5

## RECOMENDACIONES

Fortalecer el seguimiento por parte de la oficina de Asuntos internos de las PQRS, que ingresen a la entidad y por el sistema de radicación, actividad que es misional de dicha oficina, evitando así posibles traumas o retrasos en las respuestas.

Nuevamente sugerimos crear los mecanismos de control, que permitan la unificación de todas las PQRS al interior de la Gobernación del Cesar, de tal forma que las PQRS tramitadas en la secretaria de Salud, secretaria de Educación y el resto de sectoriales y oficinas queden integradas estadísticamente.

Propender por la máxima utilización del nuevo software instalado para las comunicaciones internas y externas, de tal manera que se convierta en una eficiente herramienta de control y seguimiento de las PQRS, mejorando el accionar de la oficina de Asuntos Internos.

**BLANCA MARIA MENDOZA MENDOZA**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno ( E ).