

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR	Página: 1 de 6
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011		

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS – DEPARTAMENTO DEL CESAR		
JEFE DE CONTROL INTERNO	BLANCA MARIA MENDOZA MENDOZA	Período Evaluado: Enero-junio de 2018
		Fecha de Elaboración: 11 de julio de 2018

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, presentamos el informe el informe semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos del Departamento del Cesar, conforme a lo establecido en el procedimiento Manejo de peticiones quejas y reclamos, para el periodo de enero al 30 de junio de 2018.

Resaltamos la nueva herramienta de comunicación interna, que se constituirá en un canal importante de interacción al interior de la Gobernación del Cesar; se realizaron los diagnósticos del Intranet - Orión, con el fin de activar la plataforma útil para los funcionarios, su fin es informar sobre las actividades que cada sectorial desarrolla, de esta manera poder integrar a los empleados.

El intranet podrá facilitar las actividades internas de tal forma que permita ventilar y aclarar situaciones de las diferentes actuaciones de la entidad y hasta mejorar el tiempo de respuesta de las diferentes peticiones de nuestros usuarios externos en las diferentes sectoriales.

Por otra parte, adjuntamos dos análisis de tablas y gráficas, una con las PQRS de la Gobernación del Cesar y la siguiente las PQRS de la Secretaria de Educación Departamental, a través del SAC, correspondientes al primer semestre del 2018, para analizar algunos aspectos de esta actividad.

Los dos sistemas de información se presentan en forma independiente, toda vez que es imposible integrarlos en uno solo, por las diferentes plataformas en que funcionan.





GOBERNACIÓN DEL
CESAR

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR

OFICINA DE CONTROL INTERNO

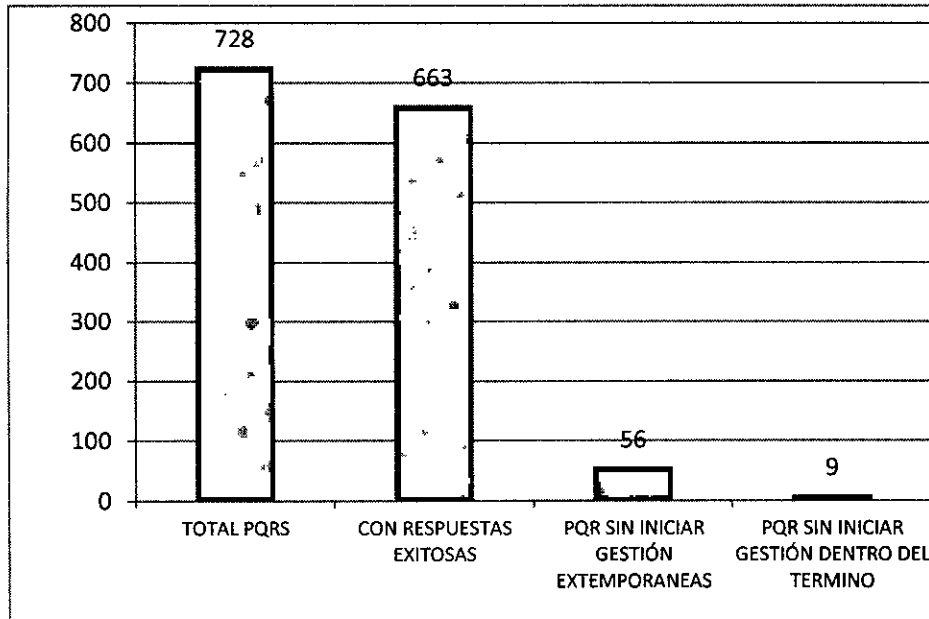
Página: 2 de 6

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

**PETICIONES QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LA GOBERNACIÓN DEL CESAR DE ENERO A JUNIO
2013**

TOTAL PQRS	728
CON RESPUESTAS EXITOSAS	663
PQR SIN INICIAR GESTIÓN EXTEMPORANEAS	56
PQR SIN INICIAR GESTIÓN DENTRO DEL TERMINO	9

Fuente: Oficina de Asuntos Internos





GOBERNACIÓN DEL
CESAR

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR

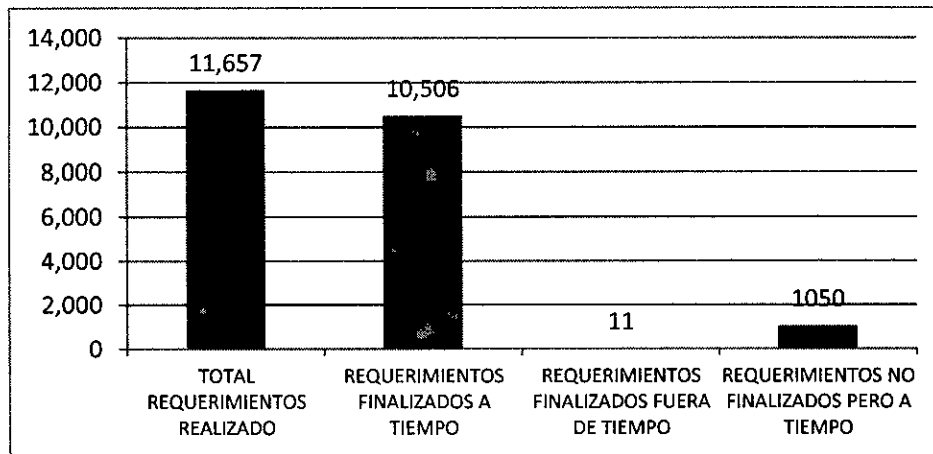
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página: 3 de 6

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

TOTAL REQUERIMIENTOS REALIZADO		11,657
REQUERIMIENTOS FINALIZADOS A TIEMPO		10,506
REQUERIMIENTOS FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO		11
REQUERIMIENTOS NO FINALIZADOS PERO A TIEMPO		1050

Fuente: SAC.



Se observan las dos estadísticas que se llevan de manera diferente, por un lado las peticiones, quejas y reclamos de la Gobernación del Cesar, en las que se presentan 56 PQRS, sin iniciar gestión, las cuales son extemporáneas.

Así mismo se observa las estadísticas que arroja el Sistema de Atención al Cliente (SAC), en la Secretaria de Educación, once (11) requerimientos finalizados fuera de tiempo.

Las dos situaciones descritas tanto en el Controldoc de la Gobernación, como el SAC, en la Secretaria de Educación, denotan el posible incumplimiento a las



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: 4 de 6

respuestas oportunas a nuestros usuarios, clientes o comunidad.

Cabe aclarar que en las 11657, PQRS del SAC, se encuentran 29 que corresponden a la sectorial de Educación, pero que van dirigidas directamente al señor Gobernador, las cuales también están contenidas las 728, del Control Doc.

Relacionamos las PQR sin iniciar trámites con la sectorial responsable, en el ControlDoc.

POR SINICIAR TRÁMITES			
SECTORIAL	TOTAL	VENCIDAS	X VENCER ENTRE 5 Y 6 JULIO
Secretaria de Salud	49	43	6
Grupo de Talento Humano	4	4	
Oficina Asesora de Gestión del Riesgo y Cambio Climático	3	2	1
Oficina Asesora de Paz	2	2	
Secretaria de Educación Dptal	2	2	
Secretaria de Gobierno	2	2	
Secretaria de Minas	1	1	
Oficina Asesora de Asuntos Internos	1		1
Secretaria de Agricultura y Desarrollo Empresarial	1		1
	65	56	9

Fuente: Asuntos Internos-ControlDoc

Posteriormente nuestra dependencia, oficiará a los responsables para verificar que hayan dado respuesta al quejoso o peticionario, sin perjuicio de las acciones que pueden sobrevenir por parte de los entes de control, por el incumplimiento en la oportunidad de la entrega.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR	Página: 5 de 6
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011		

RECOMENDACIONES

Propender por la elaboración de encuestas a nuestros clientes o usuarios de manera virtual o presencial, donde se examine sobre la respuesta a los requerimientos y además la opinión que tienen sobre atención al público en lo relacionado a los trámites realizados con la Gobernación del Cesar. Del análisis de los datos tabulados se tomarán como punto de inicio, para efectuar actividades de mejoramiento, en los aspectos donde se encuentren falencias.

Mejorar los canales de comunicación virtual, tales como las redes sociales y la web oficial, para fortalecer la interacción con nuestros clientes o usuarios.

Mejorar el seguimiento y monitoreo por parte de la oficina responsable de las diferentes comunicaciones, evitando así el riesgo de las respuestas extemporáneas, las cuales pueden acarrear sanciones a los funcionarios comprometidos en las respuestas. Se debe diferenciar en esta etapa el control de primer orden, que es el que está inmerso en el desarrollo de cada función, proceso, procedimiento, actividad, actuación o tarea de los servidores públicos; es decir, aquel que cada empleado o funcionario aplica para asegurar el resultado; y el Control de Segundo orden, es el que verifica existencia, aplicación y eficacia de los demás controles definidos por la entidad, este último lo ejerce nuestra oficina.

Fortalecer las capacitaciones en la operatividad del Sistema de Comunicaciones Controldoc, a un mayor número de funcionarios, toda vez que se presenta el hecho que solo una persona lo maneja y cuando este no se encuentra se presentan traumas. Se hace necesario que más de una persona de planta conozca y maneje esta herramienta.

Tomar los correctivos necesarios para acelerar la entrega de las comunicaciones oficiales a las sectoriales que envía la Contraloría General de la República correspondientes a observaciones de las auditorías que lleva a cabo, para cumplir de manera oportuna con las respuestas.


BLANCA MARIA MENDOZA MENDOZA
 Jefe Oficina de Control Interno