 GOBERNACIÓN DEL CESAR	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 1 de 5
	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: Enero a junio 2022
		Fecha de Elaboración: Julio 21 2022

En cumplimiento del Artículo 76 del Estatuto de Corrupción Ley 1474 de 2011, presentamos el informe de Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias (PQRS), presentadas en la Gobernación del Departamento del Cesar, tramitadas en el espacio de tiempo del mes de enero a junio de la actual vigencia.

De acuerdo al procedimiento GC-MPA-001, Manual de tramites de PQRS y comunicaciones oficiales, los canales de recepción con la comunidad o clientes externos son los siguientes:


1. Canal Escrito; 2. Canal Electrónico; 3. Canal Personal; 4. Canal Telefónico.

En el link <https://cesar.gov.co>, la comunidad o clientes externos pueden interponer sus peticiones, quejas y reclamos en la siguiente imagen y dar click




Por la opción anterior se pueden efectuar denuncias de carácter anónimas o inclusive las personas pueden crear su usuario y poner sus peticiones identificándose con su correo y datos personales.

Con referencia Al comportamiento de las PQRS de los meses de enero a junio del 2022, en la Gobernación del Departamento del Cesar, la oficina de Asuntos Internos

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 2 de 5
	INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011	

reporta la siguiente información generada en el número de radicados del sistema de Gestión Documental de archivo control.doc a través de la comunicación N° 191183.

Total, Pqrs: 3076
Gestión Exitosa: 2758
Sin Gestión, pero dentro del término: 318

El número de solicitudes de PQRS que fueron trasladadas a otra institución en el primer semestre vigencia 2022: 71

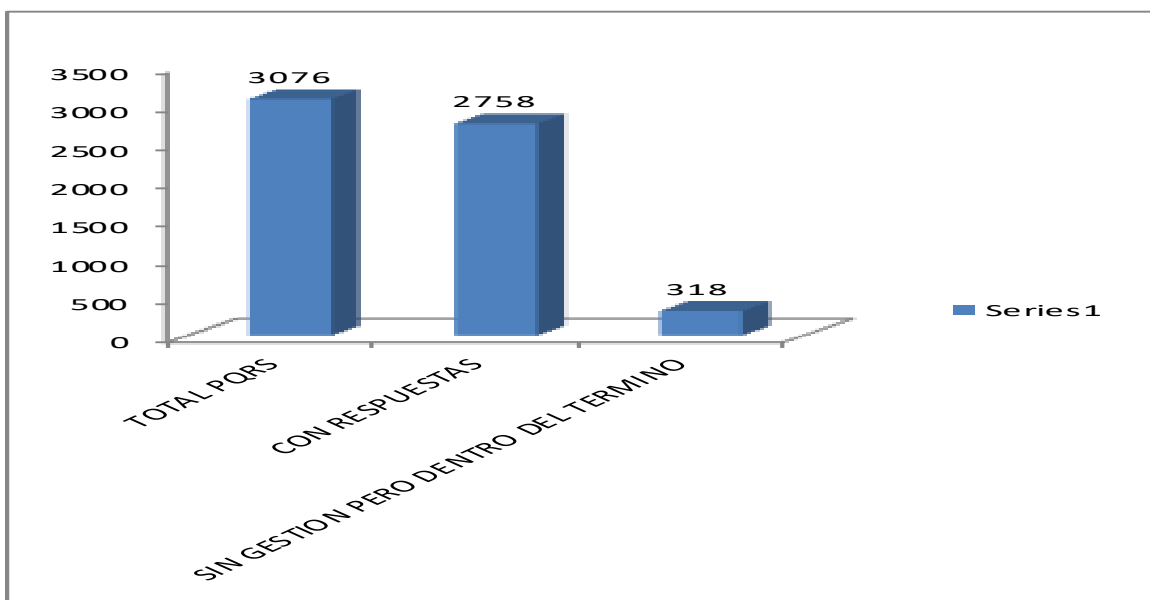
Del total de pqrs que ingresaron en el primer semestre de 2022, un 89,66% tuvieron gestión exitosa y un porcentaje de 10,33%, se presentaron sin gestión, pero dentro del término.

Cuadro N° 1


PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ENERO A JUNIO 2022, GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO DEL CESAR	
Total PQRS	3076
Con respuesta	2758
Sin gestión dentro del termino	318

Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Internos

Grafica N° 1



Fuente: Oficina de Asuntos Internos.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 3 de 5
	INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011	

Cuadro N° 2

Sectoriales y oficinas escogidas con portamamiento PQRS enero a junio 2022					
	Total	Gestión Exitosa	Sin Iniciar tramite	% GE	% SI
GRUPO DE RENTAS	934	914	20	97.9	2.1
GRUPO DE TALENTO HUMANO	518	441	77	85.1	14.9
SECRETARIA DE GOBIERNO	220	207	13	94.1	5.9
SECRETARIA DE HACIENDA	215	112	103	52.1	47.9
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	166	156	10	94	6.0
PROGRAMA LIDER DE ASUNTOS EN SALUD	91	58	33	63.7	36.3
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	90	86	4	95.6	4.4
OFICINA DE ASUNTOS JURIDICOS	67	65	2	97	3.0
PROGRAMA LIDER DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	66	48	18	72.7	27.3
PROGRAMA LÍDER DE SALUD PÚBLICA	46	41	5	89.1	10.9
Fuente: Asuntos Internos					

En el cuadro número 2 se aprecian las diez (10) sectoriales y oficinas seleccionadas en el presente análisis con el mayor número de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (pqrs) recibidas, con gestión exitosa (GE) y sin iniciar tramite (SI)

Efectuando una comparación entre las mayores con gestión exitosa tenemos:


Grupo de Rentas con	97,9%. Total 934 pqrs.
Grupo Gestión documental	95.6%. Total 90 pqrs.
Secretaria de Gobierno	94.1%. Total 220 pqrs.
Grupo Talento Humano	85.1%. Total 518 pqrs.

Seguidamente relacionamos de la muestra escogida las que tiene el mayor porcentaje sin iniciar tramite:

Secretaria de Hacienda	47,9%. Total 215
Programa Líder Asuntos de Salud	36.3%. Total 91
Programa Líder Inspección, vigilancia y Control	27.3%. Total 66
Grupo Talento Humano	14.9 % Total 518

Cabe tener en cuenta que en el grupo de Talento Humano y la secretaria de Hacienda el total de requerimiento de pqrs es superior con las que se compara.

En Lo relacionado con las peticiones, quejas y reclamos de la secretaria de Educación Departamental del Cesar, el software se denomina sistema de atención al ciudadano (SAC), del Ministerio de Educación Nacional, reporta para el periodo de enero a junio de 2022, hay un total de 12528 requerimientos, de estos finalizados a tiempo 12153, (97%), y están sin respuesta, pero dentro del término 375 pqrs, tal como se observa en el cuadro N° 2.

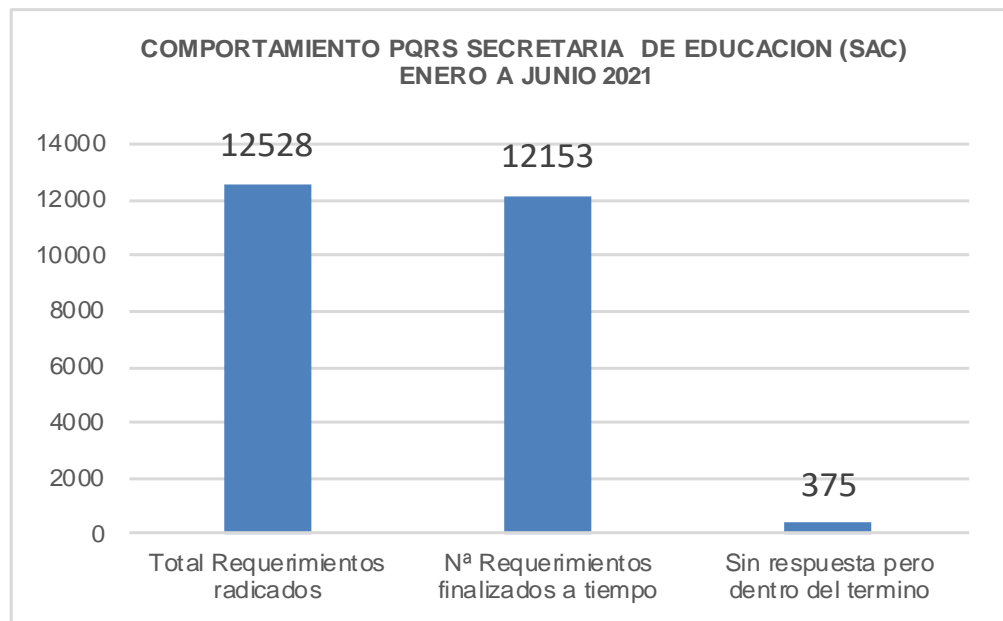
 GOBERNACIÓN DEL CESAR	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR OFICINA DE CONTROL INTERNO	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 4 de 5
	INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011	

Cuadro N° 3

COMPORTAMIENTO PQRS SECRETARIA DE EDUCACION (SAC) ENERO-JUNIO 2022	
Total Requerimientos radicados	12528
Nª Requerimientos finalizados a tiempo	12153
Sin respuesta pero dentro del termino	375

Fuente: Secretaria de Educación Dptal(SAC)


Grafica N° 2



Resaltamos el primer puesto en el informe de radicación y oportunidad, obtenido por la Secretaría de Educación del Departamento del Cesar en el mes de junio, debían finalizar 3756 requerimientos y se registran finalizados dentro de la plataforma SAC a tiempo 3756, lo cual arroja un indicador de oportunidad de respuesta del 100,000%, cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por ley. Por lo que el Ministerio de Educación Nacional resalta el trabajo realizado por la dirección y el equipo de dicha secretaría.

RECOMENDACIONES

Fortalecer la atención al ciudadano, mejorando el trato y dando prioridad a los sistemas de turnos, tal como se está llevando a cabo, con la amabilidad y respeto, en un ambiente de cordialidad hacia nuestros clientes externos.

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 5 de 5
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011		

Dinamizar los soportes en línea, fortaleciendo el CHAT u otro medio como mecanismo de atención.

Capacitar a los servidores públicos que se encuentran en el primer nivel de servicio (contacto directo con los ciudadanos), sobre los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta se trate de población vulnerable o de especial protección constitucional.

Promover la comunicación proactiva y constante entre dependencias y personal de la entidad con el objetivo de mejorar los canales de información, agilizar los procesos al interior de la Gobernación del Departamento del Cesar, facilitando la interacción entre funcionarios y contratistas en aras de mejorar la atención al ciudadano y en responder los requerimientos de manera oportuna y claridad.



YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ
Jefe oficina Asesora de Control Interno