

| | | |
|---|--|---|
|  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 6 |
| | 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: Julio - diciembre 2019 |
| | | Fecha de Elaboración: 14 de enero de 2019 |

Presentamos el informe de las Peticiones, Quejas y Reclamos, correspondiente al segundo semestre de 2019, en cumplimiento de la Ley 1474 del 2011, en el Artículo 76.

Con base en el rol de seguimiento y control, y justificados en los reportes de posibles incumplimientos, enviados a través de correo electrónico, la oficina de Asuntos Internos, quien es la responsable del manejo, repartición, control y seguimiento de las PQRS, nuestra oficina envió las siguientes circulares:

Circular Id 113212 de agosto 13 de 2019, circular Id 117743 del 18 de septiembre de 2019, y la circular Id 123944 del 7 de noviembre de 2019, comunicando a los diferentes responsables sobre las causas que ocasionan el presunto retraso de las PQRS, se obtuvo respuestas de ciertas secretarías y oficinas, pero se detecta el problema ya comentado anteriormente en el pasado informe, que consiste en la falta de depuración de la bandeja de entrada de PQRS por dependencias, las cuales aparecen sin iniciar trámite. Cabe resaltar que no todas las peticiones que aparecen en rojo no han sido tramitadas, simplemente los funcionarios responsables han omitido el deber de descargarlas de la bandeja del software.

Como hecho positivo se observa la expedición de la circular Id 124031 del 8 de noviembre de lo corrientes, a través de la cual la Secretaría General de la entidad, hace un numero de recomendaciones para que cada secretario y jefe de oficina, deje depurada la bandeja del controldoc, limpia de peticiones, quejas y reclamos sin iniciar tramites a la entrada de la vigencia 2020.

La oficina de Asuntos Internos es la responsable del control y seguimiento de las Peticiones Quejas y Reclamos, razón por la cual deben efectuar la trazabilidad de dichos documentos, velando que la oficina responsable de respuesta a la petición en el plazo establecido por la normatividad.





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

En nuestra institución existen dos procedimientos para el trámite de las PQRS, aprobados mediante Resolución 004919 del 15 diciembre de 2019.

- Manejo de peticiones, Quejas y reclamos, identificado con el código GC-PPE-014.
- Chat Institucional en Línea, código GC-PPE-022.

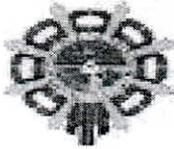
Es urgente tomar los correctivos en la vigencia 2020, para que a través de la oficina de Asuntos Internos, liderando el proceso de capacitación al interior de la gobernación en conjunto con los técnicos y contratistas internos del software ControlDoc, se preste la asesoría a los usuarios de las diferentes dependencias para evitar la debilidad recurrente en cuanto a la falta de la depuración de la bandeja de entrada, lo que trae como consecuencias que se observen por error PQRS sin iniciar trámite, lo anterior por desconocimiento o descuido de los usuarios o las personas que manejan esta herramienta de comunicación en cada dependencia.

Cuadro N° 1

| PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS VIGENCIA 2019, GOBERNACIÓN DEL CESAR | |
|--|------|
| Total PQRS | 1722 |
| Con respuestas | 1640 |
| PQRS pendientes | 82 |
| Extemporaneas | 70 |
| Dentro del termino | 12 |

Fuente: Oficina de Asuntos Internos

Como se puede observar en el cuadro número 1, se relacionan las PQRS de toda la vigencia 2019, de la gobernación del Cesar, exceptuando la secretaría de Educación, lo anterior debido a que, en el mes de julio de los corrientes, se presentó un inconveniente técnico, y el reporte no pudo entregarse, por la oficina responsable.



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

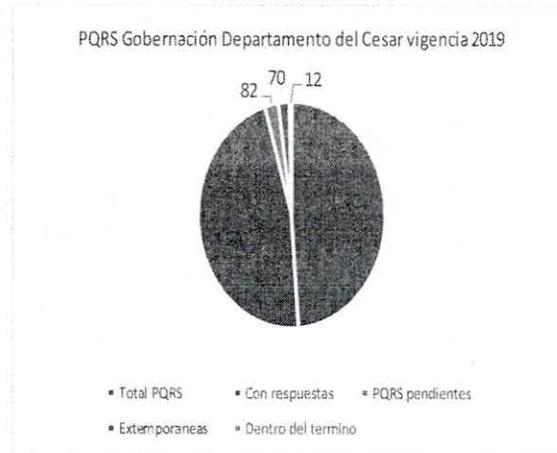
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: GC-FPEV-012
Versión: 1
Fecha: 5-04-2010
Página: 3 de 6

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

Gráfica N° 1



Nuestra oficina oficiará las sectoriales con PQRS extemporáneas o vencidas, para que expliquen la causa de esta debilidad y se tomen los correctivos urgentes para remediar esta situación, que puede presentar ocurrencias de riesgos de incumplimiento en las respuestas por fuera de los tiempos legales, con las consecuencias de las sanciones disciplinarias que pueden sobrevenir sobre los responsables.

Cuadro N° 2

| INFORME DERECHOS DE PETICIÓN VENCIDOS Y POR VENCER HASTA EL 17 DE ENERO DE 2020 | | | |
|---|-------|----------|--------------------------------|
| SECTORIAL | Total | Vencidos | x Vencer del 13 al 17 de enero |
| GRUPO DE SALUD PUBLICA | 1 | | 1 |
| GRUPO DE RENTAS | 3 | 2 | 1 |
| OFICINA ASESORA TIC | 1 | 1 | |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL | 8 | 8 | |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 2 | 2 | |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 1 | 1 | |
| GRUPO DE TALENTO HUMANO | 1 | 1 | |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 2 | 2 | |
| GRUPO DE TALENTO HUMANO | 6 | 6 | |
| GRUPO DE ASUNTOS EN SALUD | 1 | 1 | |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA | 1 | 1 | |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 1 | 1 | |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL | 13 | 13 | |
| OFICINA ASESORA DE PAZ | 3 | 3 | |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 1 | 1 | |
| OFICINA EMPOCESAR EN LIQUIDACION | 1 | | 1 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 2 | 2 | |
| GRUPO DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL | 5 | 4 | 1 |
| GRUPO DE CONTABILIDAD | 1 | 1 | |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 1 | 1 | |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL | 3 | 1 | 2 |
| GRUPO DE ASUNTOS EN SALUD | 13 | 8 | 5 |
| GRUPO DE TALENTO HUMANO | 7 | 7 | |
| GRUPO DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL | 1 | 1 | |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO EMPR | 1 | 1 | |
| GRUPO DE RENTAS | 1 | | 1 |
| GRUPO DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL | 1 | 1 | |
| | 82 | 70 | 12 |

Fuente: Oficina 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: 4 de 6

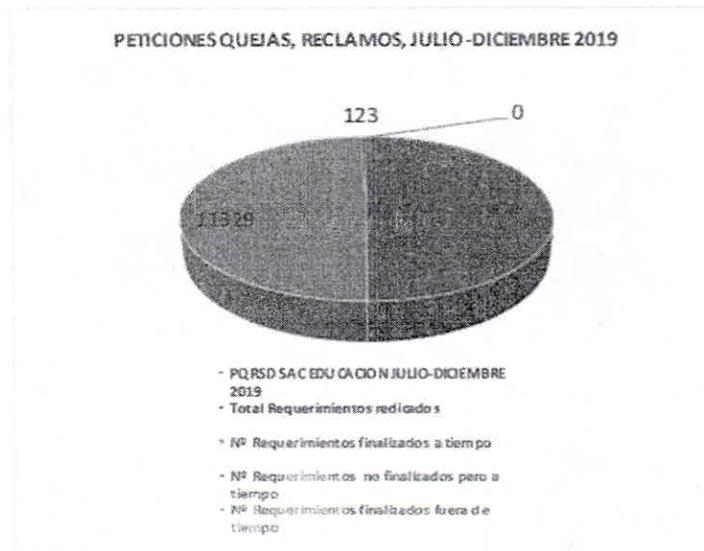
A continuación, se observa el reporte de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), en la Secretaria de Educación Departamental de julio a diciembre de 2019.

Cuadro N° 3

| PQRS SAC EDUCACION JULIO-DICIEMBRE 2019 | |
|--|-------|
| Total Requerimientos radicados | 11452 |
| N° Requerimientos finalizados a tiempo | 11329 |
| N° Requerimientos no finalizados pero a tiempo | 123 |
| N° Requerimientos finalizados fuera de tiempo | 0 |

Fuente: SAC Educación.

Gráfico 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: 5 de 6 |
| | INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011 | |

En el SAC, (Servicio Atención al Ciudadano) en la Secretaria de Educación, en el periodo analizado, del total de requerimientos radicados 11.452, un 98.92%, correspondiente a 11.329, se finalizaron a tiempo.

Un 1,07% del total de requerimientos radicados que representan como no finalizados, pero a tiempo (123), pero están en el tiempo establecido por la normatividad, de acuerdo al reporte del SAC.

Se continúan los sistemas independientes de radicación y control de documentos, el Control.Doc para toda la Gobernación y el SAC única y exclusivamente para la Secretaria de Educación, por determinación del Ministerio de Educación Nacional.

Cabe resaltar que la oficina del SAC (Servicio de Atención al Cliente), ocupó el primer lugar en el ranking de radicación y oportunidad, de las respuestas a los requerimientos y petición efectuadas, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) resalta el trabajo llevado a cabo por el equipo de la secretaria de Educación Departamental.

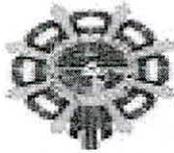
Las respuestas a las peticiones deben cumplir con los requisitos de oportunidad, resolverse de fondo y exactitud con lo solicitado, y ser puesto en conocimiento del peticionario, tal como lo señala el MEN, en su oficio, donde se destaca la labor de nuestra secretaria.

RECOMENDACIONES

Dar cabal cumplimiento a lo establecido en los procedimientos para el la atención al público y tramites de peticiones, quejas y reclamos, para mejorar dicha atención y cumplir con el tiempo de las peticiones tal como lo establece la normatividad.

Fortalecer la atención al público por parte del personal de la institución, a través de capacitaciones y actividades ludicas, dictadas por el SENA, mejorando los atributos del buen servicio.

Promover la participación ciudadana, a través de charlas didácticas a los ciudadanos, explicándoles los canales de atención y los de comunicación, así mismo los pasos para interponer peticiones a nuestra entidad.



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: 6 de 6

Fortalecer el apoyo de asesoría o capacitación a los usuarios del software Control doc, para la depuración de la bandeja de entrada, evitando que se muestren como PQRS sin iniciar tramites, lo que genera posibles incumplimientos en la oportunidad de las respuestas de los derechos de petición, por los agravantes que esto puede generar.

Fortalecer la atención al público mediante el establecimiento de sistemas de turnos, para que el trato responda a un orden de llegada de las diferentes PQRS, teniendo en cuenta el trato prioritario a las personas según las situaciones establecidas por la norma.

BLANCA MARTÍA MENDOZA MENDOZA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno