 <b>GOBERNACIÓN DEL CESAR</b>	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>	Fecha: 31/12/2015 Página: 1 de 3
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	
<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011</b>		

<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS – DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>		
<b>JEFE DE CONTROL INTERNO, O QUIEN HAGA SUS VECES.</b>	<b>ANGELICA MARIA OLARTE BECERRA</b>	<b>Período Evaluado:</b> Enero-Junio de 2016
		<b>Fecha de Elaboración:</b> 1 julio 2016

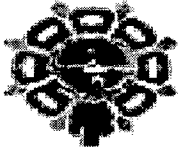
En observancia del Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 12 de julio de 2011, remitimos el informe de peticiones, quejas y reclamos de la Gobernación del Departamento del Cesar, en el periodo de enero a junio del 2016.

La página de la Gobernación [www.cesar.gov.co](http://www.cesar.gov.co), se ha convertido en una importante herramienta de interacción entre la administración departamental y la comunidad, a si mismo ha permitido ha permitido la participación activa de la ciudadanía al acceso de la información a los tramites y servicios a través de los link que se encuentran como el CHAT, escríbale al Señor Gobernador, Sistema de Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias y las redes sociales.

Desde el 17 de mayo de los corrientes en el espacio público alrededor de la Gobernación del Cesar, existe una “Zona Wifi”, en la que cualquier persona puede acceder a internet gratis desde sus celulares o computadores portátiles.

Se puede acceder a internet ingresando libremente, sin uso de clave, a la cuenta Gobernación, desde cualquier lugar de la recién reconstruida plaza que se ha convertido en un atractivo de la ciudad y seguramente tendrá mayor cantidad de visitas diarias por el nuevo servicio de tecnología con el que ahora pueden contar la comunidad, y presentar si así lo desean sus peticiones quejas y reclamos vía internet de manera gratuita. Lo anterior como en el programa de gobierno en materia de conectividad y el programa de Puntos Vive Digital.

De acuerdo al reporte de la oficina de asuntos internos en el periodo del 2 de enero al 30 de junio de 2016 se han recibido DOSCIENTAS DOS (202) PQRS, de las cuales se han dado respuestas a CIENTO OCHENTA Y TRES (183), equivalentes a un 91%, quedan DIECINUEVE (19) pendientes por responder, de estas DOCE (12) se encuentran en su tiempo legal, pero SIETE (7) están como no respondidas.



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

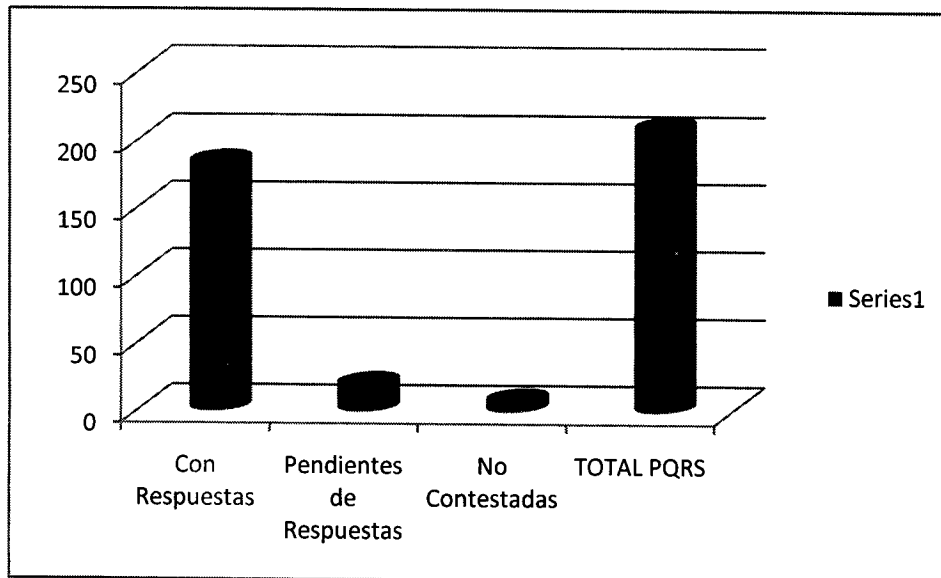
Fecha: 31/12/2015

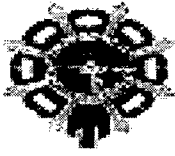
Página: 2 de 3

PQRS DEL 1º DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2016

DETALLE	CANTIDAD
Con Respuestas	183
Pendientes de Respuestas	19
No Contestadas	7
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>209</b>

GRAFICA N° 1





GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CESAR

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Fecha: 31/12/2015  
Página: 3 de 3

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

## RECOMENDACIONES

Fortalecer los protocolos de atención, implementado en lo posible sistemas de turnos para la atención ordenada de las personas que vayan a realizar sus trámites o liquidación y/o pagos de impuestos

Efectuar las gestiones necesarias para adecuar los espacios físicos de atención al ciudadano para la realización de trámites y liquidación y/o pagos de impuestos, de acuerdo a la normatividad, con el fin que se cumpla con las normas de accesibilidad y señalización.

Designar una o más personas dentro de las dependencias respectivas que aseguren y velen que la información suministrada por la Gobernación del Cesar, cumpla de manera oportuna con los tiempos establecidos de entrega, así mismo que las respuestas sean claras y precisas de tal forma que se satisfaga lo solicitado por la comunidad.

Coadyuvar para la consolidación de todas las PQRS de la Administración Departamental, con el objetivo de darle un manejo más organizado y por ende establecer los controles en las diferentes secretarías que lleven a cabo esta actividad.

Consolidar todas las PQRS al interior de la entidad, de tal forma que se efectúe un solo consolidado para mayor y mejor control.

La oficina de Control Interno de la Gobernación del Cesar, requerirá a las dependencias de Archivo de la Secretaría Educación, Gestión del Riesgo, Secretarías de Salud y Gobierno, que de acuerdo al reporte del sistema emitido por la Oficina de Asuntos Internos, no dieron respuesta a derechos de petición dirigidos al Señor Gobernador del Departamento del Cesar, dentro del término correspondiente en aras de mejorar las falencias presentadas con respecto a las observaciones señaladas por la dependencia antes mencionada. Conforme a las facultades que otorga el Art. 9 de la Ley 87 de 1993 y 3 del Decreto 1537 de 2001, en concordancia con el Art. 65, inciso 3, de la Ley 80 de 1993.

  
ANGELICA MARIA OLARTE BECERRA  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión