

 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	

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS – DEPARTAMENTO DEL CESAR		
JEFE DE CONTROL INTERNO	BLANCA MARIA MENDOZA MENDOZA	Período Evaluado: Enero-junio de 2019
		Fecha de Elaboración: 15 de julio de 2019

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

Por problemas técnicos en la plataforma de Controldoc, Sistema de Información para la recepción, manejo y control de las peticiones, quejas y reclamos en la Gobernación del Departamento del Cesar, la oficina de Asuntos Internos no ha podido presentar la estadística del comportamiento de las PQRS en el primer semestre de la vigencia de 2019, nuestra dependencia ha enviado comunicaciones a la oficina responsable, pero aún persiste la falencia, se hacen ingentes esfuerzos por corregirla por parte del personal técnico y el proveedor del software; pese a las dificultades descritas presentamos el informe parcial, el cual se ajustará posteriormente.

Como fortaleza podemos citar la ejecución del contrato remodelación y adecuación del primer piso de la Gobernación del Cesar, lo que va a mejorar los espacios físicos para la atención al ciudadano en cumplimiento a la normatividad vigente en aspectos de diseño, accesibilidad y señalización.

Los puntos de atención al cliente se van a fortalecer, lo que redundará en un servicio más cómodo y rápido.

La oficina de control interno en su rol de seguimiento y evaluación establecido en el decreto 648 de 2017, llevó a cabo en el primer semestre de 2019, verificaciones de carácter independiente a las PQRS vencidas, las cuales fueron reportadas por el sistema Controldoc, y suministradas por la oficina de Asuntos Internos; por tal razón enviamos la circular número Id 89492, a las diferentes secretarías y oficinas de la entidad.



 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	

Posteriormente se enviaron las siguientes comunicaciones oficiales:

Id 95011-marzo 28 2019, Secretaría de Salud

Id 94940-marzo 28 2019, Secretaría de Gobierno.

Id 94910-marzo 28 2019, Secretaria de Educación.

Id 94908 -marzo 28 2019, Servicios Generales.

Id 94946-marzo 28 2019 Secretaría de Ambiente.

Id 94932 marzo 28 2019 Oficina de Rentas.

Id 106033 junio 18 2019 Oficina de Asuntos Interno.

En el seguimiento se pudo evidenciar que un número importante de las peticiones quedaron pendientes por sacar del sistema, toda vez que la bandeja de las comunicaciones diligenciadas no fue depurada de manera adecuada y oportuna.

Se ha observado una debilidad en lo concerniente a las respuestas que deben dar las sectoriales y oficinas a la Contraloría General de la Republica, en lo relacionado con ciertos documentos que solicitan en el mismo oficio, que no son de la sectorial responsable del diligenciamiento de la petición, dicha dependencia no hace el traslado de manera oportuna, situación que puede generar riesgos de inoportunidad o información incompleta.

Otro aspecto que se observa es la falta de coordinación en la Secretaría de Salud, para el envío de las respuestas a la Contraloría General de la Republica, las cuales son remitidas en la mayoría de las veces a la gobernación de manera dispersa e individual, lo que causa traumas para consolidar la información.

Seguidamente se observan los reportes de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), en la Secretaría de Educación Departamental en el periodo en estudio.





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

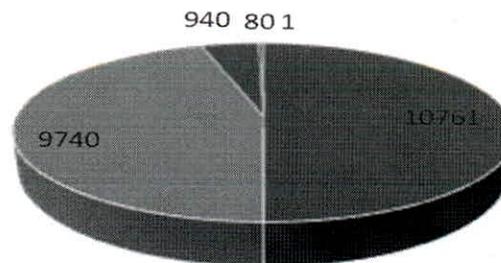
Página: 3 de 5

Cuadro N° 3

PQRSD SAC EDUCACION ENERO - JUNIO 2019	
Total Requerimientos radicados	10761
Nº Requerimientos finalizados a tiempo	9740
Nº Requerimientos no finalizados pero a tiempo	940
Nº Requerimientos en tramite	80
Nº Requerimientos finalizados fuera de tiempo	1

Fuente: SAC Educación.

PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS
ENERO A JUNIO 2019



- PQRSD SAC EDUCACION ENERO - JUNIO 2019
- Total Requerimientos radicados
- Nº Requerimientos finalizados a tiempo
- Nº Requerimientos no finalizados pero a tiempo
- Nº Requerimientos en tramite

Observando el comportamiento de las PQRS, tramitadas a través del SAC, (Servicio Atención al Ciudadano) en la Secretaría de Educación, en el periodo analizado, del

 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	

total de requerimientos radicados 10761, el 90,5%, correspondiente a un 9740, se finalizaron a tiempo.

Un 8,73% del total, 940 pqrds no están finalizados aun, pero están en el tiempo establecido por la normatividad, de acuerdo al reporte del SAC,

Un 0.74% están en tramites, y solo una (1) PQRS, fue finalizada fuera de tiempo.

Continúan los dos sistemas independientes de radicación y control de documentos, el CONTROL.DOC para toda la Gobernación y el SAC única y exclusivamente para la Secretaría de Educación, por determinación del Ministerio de Educación Nacional.

RECOMENDACIONES

Fortalecer los canales de comunicación a funcionarios y contratistas que tengan la función o la actividad de responder peticiones de los entes de control, que cuando en los requerimientos tramitados se presenten puntos que no pertenezcan a su competencia, comunicar de manera oportuna y urgente a la sectorial u oficina respectiva, para que la respuesta se de en forma completa y adecuada al ente que la requiera.

Continuar con las actividades permanente de mejoramiento, efectuando los seguimientos de los diferentes controles establecidos a las diferentes secretarías y oficinas, procurando que las peticiones quejas y reclamos interpuestas por la comunidad, se les dé respuesta oportuna y satisfactoria dentro de los términos legales.

Cumplir por parte de los responsables de cada sectorial y oficina con los términos específicos de cada PQRS que se presente, toda vez que estos son los garantes directos en la oportunidad de las respuestas, por tal razón, deben fortalecer los controles y seguimientos existentes, evitando la ocurrencia de riesgos que puedan desencadenar en acciones disciplinarias.

Mejorar por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad, el trato con los visitantes y/o clientes externos, ofreciendo un servicio amable y cálido a los ciudadanos, explicándoles de manera atenta los pasos de sus requerimientos.

Fortalecer la revisión diaria de la bandeja del Control.doc, por parte de la persona designada por cada dependencia, para efectuar la búsqueda de la información de manera oportuna, principalmente en lo referente a requerimientos de los entes de control.

[Handwritten signature]



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: 5 de 5

Delegar una persona en la Secretaría de Salud, para unificar y consolidar las respuestas de los requerimientos de los entes de control, en especial de la Contraloría General de la República, para que sea remitida de manera conjunta a la oficina responsable del envío final de la comunicación al ente respectivo.


BLANCA MARIA MENDOZA MENDOZA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno