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

JEFE DE CONTROL INTERNO, O QUIEN HAGA SUS VECES.	BALANCA MARIA MENDOZA MENDOZA	Período Evaluado: Enero-junio de 2020
		Fecha de Elaboración: 14 julio 2020

En cumplimiento al Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 del 12 de julio de 2011, presentamos el informe semestral de peticiones, quejas y reclamos (PQRS), de la Gobernación del departamento del Cesar, periodo (enero a junio de 2020).

En cumplimiento de nuestro rol de evaluación y seguimiento, se hizo el debido rastreo o búsqueda de las causas de PQRS que no estaban contestadas a tiempo por las oficinas correspondientes, según los reportes entregados por la oficina de control interno, estas acciones se llevaron haciendo uso del trabajo en casa, por la crisis de la pandemia, vía correos electrónicos.

Se habilitó por parte de la administración departamental la línea de atención al WhatsApp número 3105877425, en el horario de 7:45 a 12:45 y de 2:45 a 5:45, lo que favorece de gran manera la interacción con los grupos de valor y grupos de interés.

De igual manera y por la crisis por la Pandemia del Covid 19, se han habilitado correos electrónicos, para facilitar el pago de impuestos, así mismo, otros trámites que se presentan al interior de nuestra entidad, citamos por ejemplo el correo de la oficina de Rentas rentasatencionalcontribuyente@cesar.gov.co; y en la oficina de Archivos y Asuntos Internos, contactenos@cesar.gov.co para certificaciones.

Resaltamos como fortaleza en nuestra página web, el link Atención al Ciudadano, en la que se destaca el procedimiento para interponer las PQRS, por la comunidad, así mismo el correspondiente enlace contáctenos donde se describe, la dirección, correo y teléfonos de contacto de nuestra entidad y el formulario donde las personas de manera electrónica y virtual, pueden interponer sus peticiones, quejas reclamos o denuncias.

La oficina de Asuntos Internos de la entidad, reportó en el periodo comprendido entre el 2 de enero al 30 de junio de 2020, que se recibieron 1730 PQRS, se han dado respuestas de manera exitosa a 1622, correspondientes a un 93.7%, quedando un saldo sin iniciar trámite de 108, de las cuales 37 se encuentran dentro del término legal.



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 5

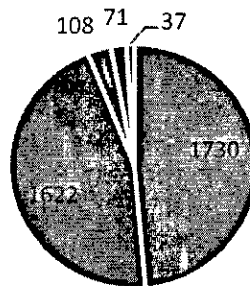
de respuesta, y 71 extemporáneas, tal como se observan en el cuadro número 1, con su respectivo gráfico.

Cuadro N° 1

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ENERO A JUNIO DEPARTAMENTO DEL CESAR	
TOTAL PQR	1730
CON RESPUESTAS	1622
PQR PENDIENTES	108
EXTEMPORANEAS	71
DENTRO DEL TERMINO	37

Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Internos

PQRS Gobernación Dpto. del Cesar Enero-Junio 2020



- TOTAL PQR
- CON RESPUESTAS
- PQR PENDIENTES
- EXTEMPORANEAS
- DENTRO DEL TERMINO



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

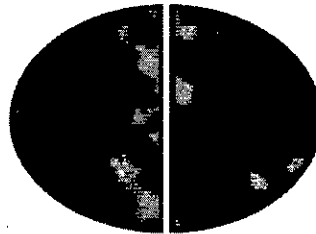
En el cuadro número 2, se registran las PQRS, de la Secretaria de Educación, las cuales operan con el Sistema de Información SAC, del Ministerio de Educación Nacional, de un total de 7668 requerimientos, todos fueron finalizados a tiempo.

Cuadro N° 2

PQRS SAC EDUCACION 2 ENERO 30 JUNIO 2020	
Total requeridos	7668
Nº Requerimientos finalizados a tiempo	7668

Fuente: SAC Educación.

PQRS ENERO A JUNIO 2020



- Total Requerimientos redicados
- Nº Requerimientos finalizados a tiempo

Destacamos el primer puesto a nivel nacional de la oficina de Servicio Atención al Cliente (SAC), de la secretaria de Educación del departamento del Cesar, por ocupar el primer puesto en el mes de junio de 2020, según lo manifiesta el Ministerio de Educación, a través de la comunicación con código 2020-EE-131279, del 3 de julio del 2020, suscrita por Dora Inés Ojeda Roncancio, Asesora de la Secretaria General, Unidad de Atención al Ciudadano.



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 5

RECOMENDACIONES

Capacitar a través de charlas lúdicas al personal de planta y contratistas, para que mejore la atención al público tanto presencial como telefónica, de manera adecuada, respetuosa y cordial, teniendo la capacidad para explicar ante quien ponen una PQRS, en la administración departamental, esta actividad se puede realizar a través de convenios con el Sena, Comfacsar.

Fortalecer y socializar los canales virtuales en los cuales la comunidad pueda manifestar sus peticiones, queja y reclamos de las actividades que lleve a cabo la administración y que tengan relación con la comunidad.

Establecer la caracterización de los usuarios o grupos de valor, para fortalecer la oportunidad y calidad de las respuestas a las solicitudes y peticiones recibidas.

Fortalecer las directrices que permitan evaluar la percepción por parte de los usuarios o grupos de valor con respecto a nuestra entidad, para así poder implementar las mejoras correspondientes, en lo relacionado especialmente a atender sus solicitudes y/o peticiones de manera satisfactoria y oportuna.

Mejorar los mecanismos de seguimiento a las respuestas por parte de las sectoriales y oficinas responsables (primera línea de defensa) de las PQRS de la comunidad, a través del monitoreo permanente para evitar riesgos de extemporaneidad, y posibles sanciones al responsable.

BLANCA MARÍA MENDOZA MENDOZA

Jefe Oficina de Control Interno