

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>  <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 1 de 7
	<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011</b>	

<b>JEFE DE CONTROL INTERNO, O QUIEN HAGA SUS VECES.</b>	<b>YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ</b>	<b>Período Evaluado:</b> Julio a diciembre 2023
		<b>Fecha de Elaboración:</b> Enero 18 2024

El presente documento corresponde al Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), tramitadas en la Gobernación del Departamento del Cesar, en el segundo semestre del 2023, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Un aspecto que hay que tener en cuenta es la delimitación en cuanto a la responsabilidad de las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos, en atención al esquema de líneas de defensa, establecido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, existen tres líneas de defensa en cada proceso, para el caso que nos ocupa de las peticiones quejas y reclamos la primera línea de defensa, que vendría a ser la sectorial u oficina en la cual radica la petición, queja o reclamo(PQRS), cada secretario de Despacho, jefe de oficina, Líder de Programa o asesor, tendrá un usuario como gestor en el sistema al cual se le direccionará todas las solicitudes que le sean de competencia de dicha sectorial u oficina y será responsable del trámite oportuno a estas PQRSD (Artículo 6.2 Procedimiento Manual de trámite de PQRSD y comunicaciones oficiales, Código GC-MPA-001, versión 3.

La segunda línea de defensa como segunda línea de defensa esta la oficina asesora de Asuntos Internos, la cual de acuerdo al numeral 6.5, del anterior procedimiento citado, tiene el control y seguimiento a las respuestas a PQRS recibidas.

La oficina de Control Interno, funge como tercera línea de defensa, realiza la evaluación de manera selectiva e independiente, y semestralmente efectúa el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes y Denuncias (PQRSD)

Hacemos una relación de los diferentes canales de recepción de PQRSD, en la Gobernación del Cesar, establecidos en el procedimiento GC-MPA-001, Manual de tramites de PQRSD y comunicaciones oficiales, son los siguientes:

**A. CANAL ESCRITO:** Los usuarios radican sus PQRSD a través de las ventanillas de atención, se les da una copia firmada y se incorpora al sistema Controldoc, para su organización, distribución, control y seguimiento.

La ventanilla única, recibe las comunicaciones escritas presentadas por ciudadanos y/o entidades de manera física (presencial o por mensajería), se verifican los requisitos y se registran en el Sistema de Gestión Documental (SGDEA) asignando un radicado único, para seguimiento.

**B. CANAL ELECTRONICO,** los usuarios presentan sus peticiones al correo [contactenos@cesar.gov.co](mailto:contactenos@cesar.gov.co), posteriormente se radican, para realizarles control y seguimiento incorporándolo al controldoc.

#### **CHAT VIRTUAL**

La línea de WhatsApp número 3105877425, facilita a la comunidad comunicarse a través del chat en los horarios de oficina establecido de 7.45 am - 12.45 pm y de 2.45 pm- 5.45 pm de lunes a viernes.

 <b>GOBERNACIÓN DEL CESAR</b>	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>  <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 2 de 7
	<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011</b>	

### C. CANAL ATENCIÓN PERSONAL

Las personas que solicitan ingresar a nuestra entidad en búsqueda de una información o solicitud, pero de manera presencial, se acercan a la ventanilla y se le hace la llamada al respectivo funcionario, para que autorice su ingreso. En la actualidad hay cierta debilidad al respecto, toda vez que, no todas las oficinas tienen extensiones telefónicas, por la remodelación que se adelanta en el edificio departamental.

### D. CANAL TELEFONICO

Se realiza a través de la línea telefónica la 5885602, la persona encargada la transfiere, en la actualidad por la remodelación en el edificio de la Gobernación del Departamento del Cesar, no todas las dependencias tienen extensiones, el horario de atención es de lunes a viernes de 7:45 a.m. a 12:45 pm y de 2:45 p.m. a 5:45p.m.

Seguidamente, mostramos los cuadros con el comportamiento de las PQRSD, al interior de la Gobernación del Cesar, de las comunicaciones que son radicadas en el sistema de información Control.doc, información que es suministrada por la oficina asesora de Asuntos Internos.

Posteriormente se hace un análisis de las PQRSD de la secretaria de Educación, el cual se organiza, ejecuta y controla, a través del sistema SAC (Servicio Atención al Cliente), suministrada por la Secretaría de Educación.

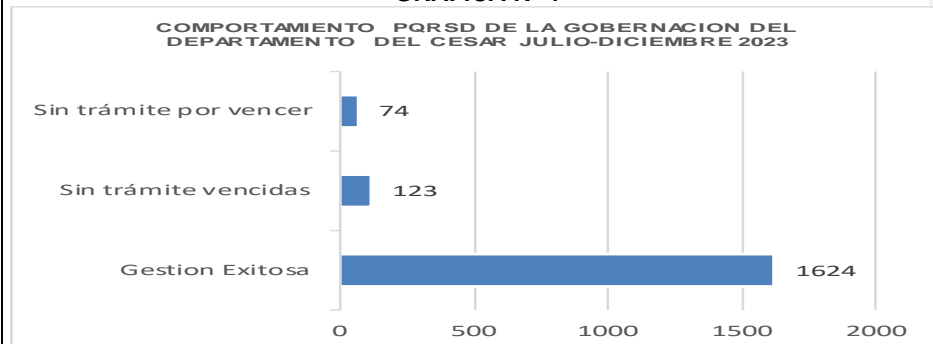
**CUADRO N° 1**

PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES JULIO-DICIEMBRE 2023, GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO DEL CESAR	
Total PQRS	1821
Gestion Exitosa	1624
Sin trámite vencidas	123
Sin trámite por vencer	74

Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Internos

En el cuadro número 1, se aprecia, que el total de las peticiones, quejas y reclamos fue de 1821, del cual el 89,18% (1624) fue gestión exitosa; un 6,7% (123 PQRSD) están vencidas y sin tramite y un 4% (74) sin tramite, pero no vencida.

**GRAFICA N° 1**



Fuente: Asuntos Internos

 <b>GOBERNACIÓN DEL CESAR</b>	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>  <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 3 de 7
	<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011</b>	

Por otra parte, 64 PQRSD fueron trasladadas a otras instituciones, en el periodo de julio a diciembre 2023.

Sobre el número de PQRSD a las cuales se le negó el acceso a la información en el periodo en estudio, de acuerdo a la respuesta de la oficina de Asuntos Internos Id 231676, no hay acceso a esta información, dado que el sistema de gestión documental no está parametrizado para discriminar estas situaciones.

Seguidamente se hace una relación de las secretarías y oficinas con el mayor número de PQRSD tramitadas, en nuestra entidad en el periodo julio-diciembre 2023:

**CUADRO N° 2**

RELACION DE SECRETARIAS Y DEPENDENCIAS SELECCIONADAS , PQRSD DE JULIO A DICIEMBRE 2023, GOBERNACION DEPARTAMENTO DEL CESAR				
Sectorial u oficina	Total	Gestión exitosa	Sin trámite vencidas	Sin trámite por vencer
Grupo de Rentas	286	261	6	19
Secretaría de Salud	215	191	18	6
Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos	192	182		10
Secretaría de Gobierno	187	179	4	4
Secretaría de Hacienda	162	78	76	8
Grupo Talento Humano	146	137		9
Secretaría de Infraestructura	100	90	1	9
Secretaría de Educación	135	135		
Oficina Asesora de Política Social	72	59	9	4
Grupo Gestión Documental	52	51		1
Oficina Asesora de Gestión del Riesgo y Cambio Climático	30	23	6	1
Oficina Asesora de Paz	26	23	3	

Fuente: Oficina de Asuntos Internos

Siglas: PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Solicitudes y Denuncias



GOBERNACIÓN DEL  
CESAR

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CESAR

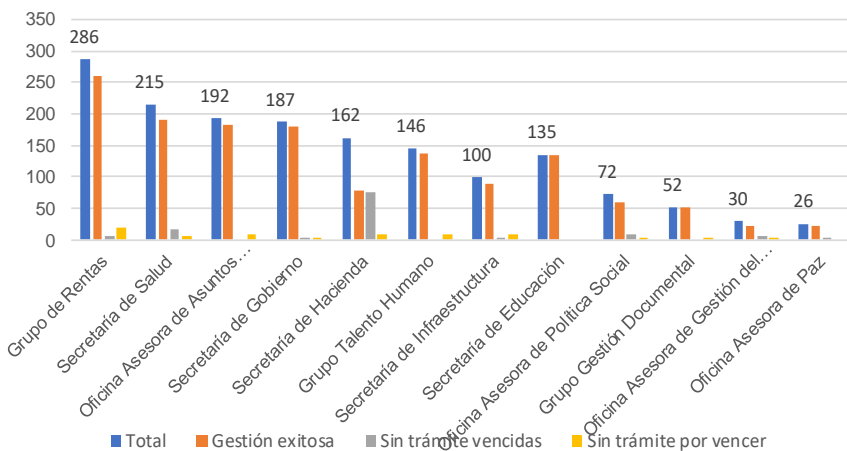
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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 7

GRAFICA N° 2

SECRETARIAS Y DEPENDENCIAS SELECCIONADAS, TRAMITE DE PQRS D DE  
JULIO A DICIEMBRE 2023, GOBERNACION DEPARTAMENTO DEL CESAR



En el cuadro numero 2 y su correspondiente grafica, observamos las secretarias y oficinas y el numero de PQRS D, tramitadas.

Las sectoriales y oficinas que no se relacionan, es en razón a que su numero fue bajo, y ademas todas quedaron en gestión exitosa.


Las PQRS D con debilidad es la columna sin tramites vencidas julio-diciembre 2023, toda vez que pueden existir riesgos de denuncias. Entres estas tenemos :

CUADRO N° 3

PQRS D SIN TRAMITES Y VENCIDAS JULIO-DICIEMBRE 2023, GOBERNACION  
DPTO DEL CESAR

Secretaria u oficina	PQRS D sin tramites y vencidas
Secretaría de Hacienda	76
Secretaría de Salud	18
Oficina de Política Social	9
Grupo de Rentas	6
Oficina Gestión del Riesgo y Cambio Climatico	6
Secretaría de Gobierno	4
Oficna Asesora de Paz	3
Secretaría de Infraestructura	1

Fuente: Oficina de Asuntos Internos

 <b>GOBERNACIÓN DEL CESAR</b>	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>  <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 5 de 7
	<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011</b>	

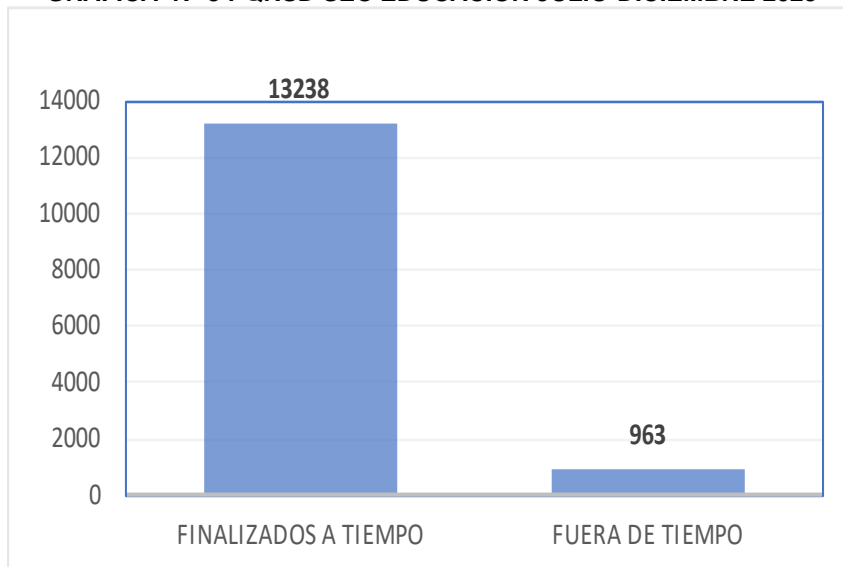
**CUADRO N° 4**

<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SECRETARIA EDUCACION DEPARTAMENTAL A TRAVES DEL SAC, JULIO A DICIEMBRE 2023</b>	
Finalizados a tiempo	13.238
Fuera de tiempo	963
<b>Total requerimientos</b>	<b>14,201</b>


Fuente. Sec Educación SAC (Servicio Atención al Cliente)

Tal como se observa en el cuadro numero 4, en el cual se detalla el comportamiento de las pqrds en la secretaria de educación a través de sac (servicio Atención AL Cliente), las tramitadas tiempo presentaron un porcentaje de 93,2% y las fuera de tiempo 6,8%.

**GRAFICA N° 3 PQRSD SEC EDUCACION JULIO-DICIEMBRE 2023**



Fuente: Sec Educación

 <b>GOBERNACIÓN DEL CESAR</b>	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>  <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 6 de 7
	<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011</b>	

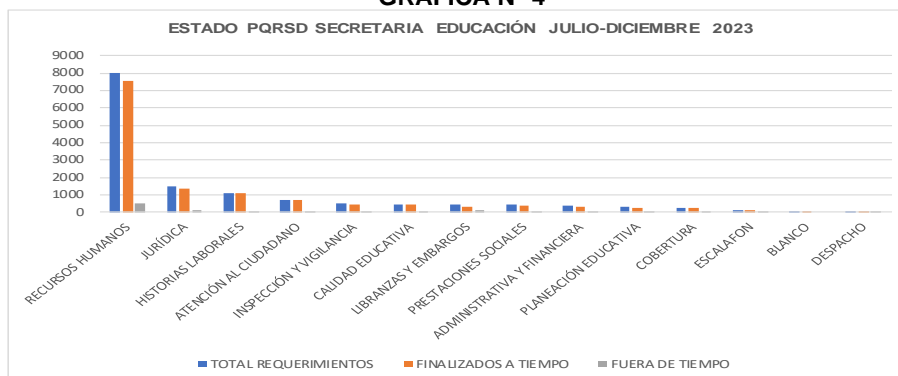
**CUADRO N° 5**

ESTADO PQRSD SEC EDUCACIÓN JULIO-DICIEMBRE 2023			
OFICINA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO
RECURSOS HUMANOS	8034	7527	507
JURÍDICA	1457	1348	109
HISTORIAS LABORALES	1112	1096	16
ATENCIÓN AL CIUDADANO	673	672	1
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	486	455	31
CALIDAD EDUCATIVA	446	427	19
LIBRANZAS Y EMBARGOS	437	313	124
PRESTACIONES SOCIALES	419	402	17
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	405	333	72
PLANEACIÓN EDUCATIVA	289	230	59
COBERTURA	263	261	2
ESCALAFON	110	106	4
BLANCO	66	66	0
DESPACHO	4	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>14201</b>	<b>13238</b>	<b>963</b>
Secretaría de Educación			

En el cuadro número 4, se aprecia el trámite de las PQRSD al interior de la secretaría de Educación, la oficina de Recursos humanos de dicha sectorial, tiene 507 PQRSD fuera de tiempo, siendo el número más significativo, luego le siguen Libranzas y Embargos con 124; Jurídica con 109 y planeación Educativa con 59.

Es pertinente por parte de los responsables de estas comunicaciones, efectuar las acciones urgentes, para mitigar el riesgo de inoportunidad en las respuestas, es claro también que el número de usuarios, docentes y administrativos es apreciable, pero deben tomar los correctivos del caso.

**GRAFICA N° 4**



Fuente: Secretaría de Educación

Como una fortaleza, relacionamos que la Gobernación del Departamento del Cesar, estableció el protocolo de Atención al Público y la estrategia por medio del cual busca mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, y explica de manera sencilla los diferentes aspectos que se deben tener en cuenta, para agilizar y

 <b>GOBERNACIÓN DEL CESAR</b>	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 7 de 7
	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	
<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011</b>		

corregir las debilidades que se presenten en la atención a los usuarios, por los diferentes medios existentes escrito, presencial, telefónico y virtual.

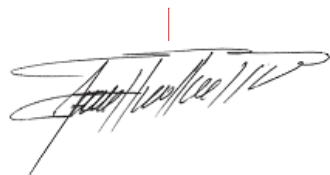
### RECOMENDACIONES

Los servidores públicos que cumplen con la atención al ciudadano, como integrantes de la primera línea de defensa, deben conocer e interiorizar, en equipo en sus diferentes sectoriales y oficina, los protocolos de atención al público y las estrategias que se deben tener en cuenta, y que fueron actualizadas al interior de nuestra entidad.

Tener en cuenta todas las situaciones donde se aplique la atención preferencial, o sea dar prioridad a personas en situaciones particulares, en las cuales están, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas, y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, con el fin de agilizar su atención, de manera sencilla y con un lenguaje claro.

Continuar con el fortalecimiento de las respuestas oportunas a las PQRSD, para que sean tramitadas por los responsables, en el tiempo legal establecido para ello y así evitar riesgos por demoras, que pueden desencadenar insatisfacción a nuestros usuarios, que generen denuncias en los entes de control.

Sensibilizar a funcionarios y contratistas, sobre las bondades e importancia de la utilización del sistema control.doc, para efectuar comunicaciones oficiales, ya sea interna y externas a través de esta herramienta, que permite llevar a cabo de manera controlada las comunicaciones oficiales en toda nuestra entidad, lo anterior por aspectos de organización de esta actividad y además por el costo mensual que conlleva, por tal motivo, se debe aprovechar al máximo este sistema.



**YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ**  
Asesor oficina de Control Interno

Comentado [A1]: