

 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	

JEFE DE CONTROL INTERNO, O QUIEN HAGA SUS VECES.	YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ	Período Evaluado: Julio a diciembre 2024
		Fecha de Elaboración: Enero 2025

**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICICITUDES Y
DENUNCIAS (PQRSD), SEGUNDO SEMESTRE 2024**

YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ
Asesor Oficina de Control Interno

GOBERNACION DEPARTAMENTO DEL CESAR

Valledupar, enero 2025

 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 6
	INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011	

Presentamos el Informe de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) comprendidas en el período (julio a diciembre 2024), cumpliendo de esta manera, con el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Cabe recordar que en el Manual de Trámite de PQRSD y comunicaciones oficiales, código GC-MPA-001 versión 3, numeral 6.2.8 literal c, se establece las competencias de nuestra oficina en lo relacionado con esta actividad.

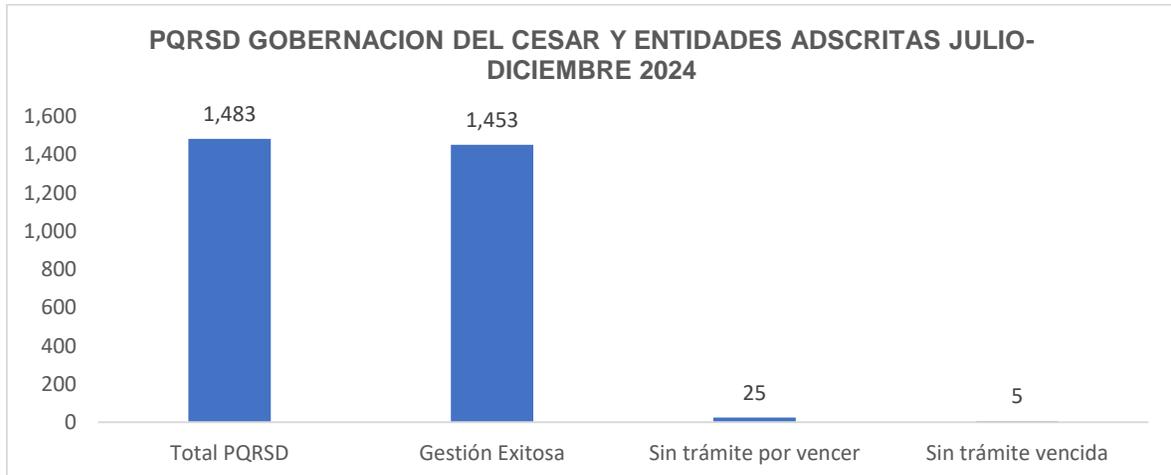
Seguidamente relacionamos las PQRSD en la Gobernación del Departamento del Cesar en el segundo semestre del año 2024, es importante aclarar que, en la secretaría de Educación departamental, opera un sistema distinto para las comunicaciones, el Servicio Atención al Cliente (SAC), coordinado por el Ministerio de Educación Nacional:

CUADRO N° 1

PQRSD GOBERNACION DPTO DEL CESAR Y ENTIDADES ADSCRITAS JULIO-DICIEMBRE 2024	
Total PQRSD	1,483
Gestión Exitosa	1,453
Sin trámite por vencer	25
Sin trámite vencida	5

Fuente: Oficina Asuntos Internos PQRSD= Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias

GRAFICA N° 1



Fuente: Oficina Asuntos Internos PQRSD= Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias

Observando el cuadro número 1, en el que se presentan el comportamiento de las PQRSD en el segundo semestre 2024, de un total de peticiones 1483, de estas, 1453 mostraron gestión exitosa un 97.97%, 25 pqrds sin trámite por vencer y 5 sin trámite vencidas.

La gráfica de barras N° 1, permite visualizar la proporción del total de PQRSD presentadas, con la gestión exitosa.

El número de solicitudes de PQRSD, que fueron trasladados a otras instituciones en el segundo semestre 2024, fueron 17.

A su vez el número de solicitudes de PQRSD, en las que se negó el acceso a la información en el segundo semestre 2024, no tenemos acceso a esta información dado que el sistema de gestión documental, no está parametrizado para discriminar este tipo de información.

 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	

La oficina asesora de Asuntos Internos, como segunda línea de defensa dentro del modelo Integrado de planeación y Gestión (MIPG), lleva a cabo los seguimientos respectivos para evitar retrasos en las respuestas y toma las acciones preventivas y/o correctivas en el trámite de las peticiones, quejas y reclamos.

CUADRO N°2

INFORME SEMESTRAL DE PQRSD JULIO A DICIEMBRE DE 2024 ID 284709					
SECTORIAL	TOTAL RECIBIDAS	GESTION EXITOSA	SIN TRÁMITE VENCIDAS	SIN TRÁMITE DENTRO DE LOS TÉRMINOS	% CUMPLIMIENTO
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES (CRUED)	2	2			100
SECRETARÍA DE SALUD	109	109			100
DESPACHO DEL GOBERNADOR	3	3			100
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	28	28			100
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	14	14			100
GRUPO DE CONTABILIDAD	9	9			100
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	28	28			100
SECRETARÍA DE GOBIERNO	192	190		2	100
GRUPO DE PASAPORTES	11	11			100
GRUPO DE PRESUPUESTO	1	1			100
GRUPO DE RENTAS	443	425		18	100
GRUPO DE TALENTO HUMANO	93	92		1	100
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNOS	22	22			100
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS JURÍDICOS	140	140			100
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	3			100
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	11	11			100
OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO	7	7			100
OFICINA ASESORA DE PAZ	27	27			100
OFICINA ASESORA DE POLÍTICA SOCIAL	15	15			100
OFICINA ASESORA PARA LA MUJER	3	3			100
OFICINA DE ALMACÉN GENERAL	1	1			100
OFICINA DE SERVICIOS GENERALES	3	3			100
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y FOMENTO EMPRESARIAL	8	8			100
SECRETARÍA DE AMBIENTE	14	14			100
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	10	10			100
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	97	97			100
SECRETARÍA DE HACIENDA	41	37		4	100
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	101	96	5		95.04
SECRETARÍA DE MINAS Y ENERGÍA	11	11			100
SECRETARÍA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	10	10			100
SECRETARÍA GENERAL	22	22			100
TESORERÍA DEPARTAMENTAL	6	6			100
TOTAL PQRSD	1483	1453	6	25	98.845

Fuente: Asuntos Internos

En el cuadro número 2, se relacionan las dependencias en la Gobernación del Departamento del Cesar, con su respectivo número de pqrsg gestionadas en el segundo semestre 2024,

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 4 de 6
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011		

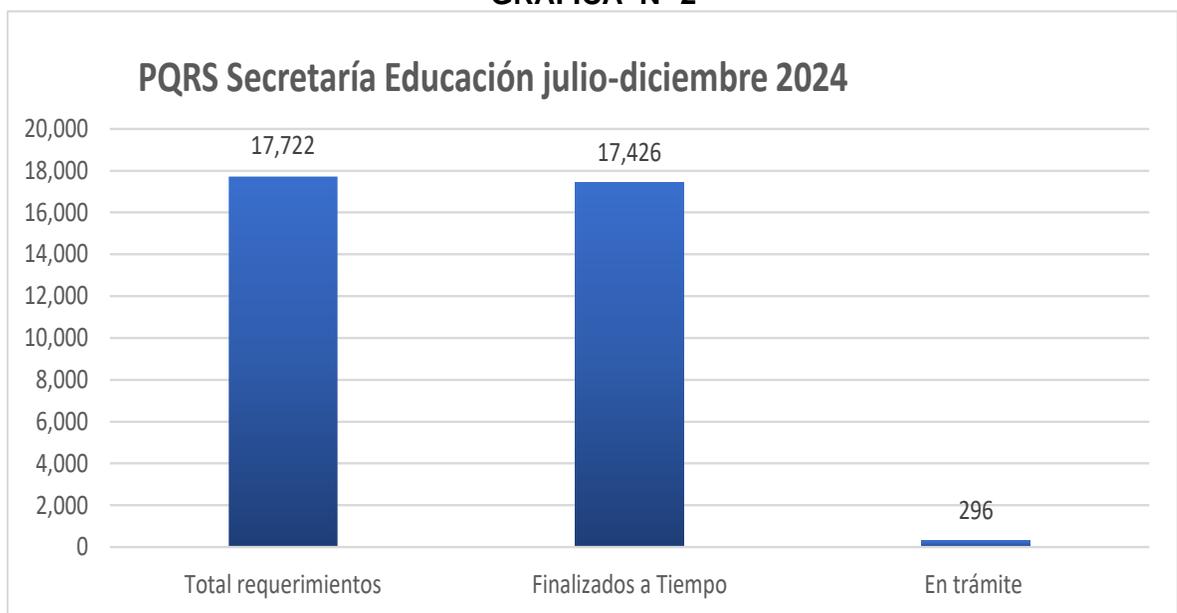
escogimos las de mayor participación, en su orden, Grupo de Rentas 443, secretaría de Gobierno 192, oficina de Asuntos Jurídicos 140 y secretaría de Salud 109.

Las peticiones, quejas y reclamos vencidas son cinco (5), de acuerdo al reporte semestral de la oficina de Asuntos Interno, pertenecen a la secretaría de Infraestructura, sin embargo, con corte a la fecha de 15 de enero de 2025, solo hay una PQRSD pendiente a dicha secretaría.

CUADRO N°3

Secretaría Educación PQRS JULIO-DICIEMBRE 2024	
Total requerimientos	17,722
Finalizados a Tiempo	17,426
En trámite	296
Fuente. Sec Educación SAC (Servicio Atención al Cliente)	

GRAFICA N° 2



Fuente: Secretaría Educación departamental

En el cuadro numero 3, observamos el comportamiento de las PQRSD en la secretaría de Educación departamental, a través del Servicio Atención al Cliente (SAC), en el periodo de julio a diciembre 2024, en el cual se tramitaron 17,722 requerimientos de los cuales 17,426, fueron finalizados a tiempo con un porcentaje de (98,3%), quedando pendientes de trámite . Seguidamente la representación gráfica(grafica 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	

CUADRO N° 4

ESTADO PQRS D SEC EDUCACIÓN JULIO-DICIEMBRE 2024 POR DEPENDENCIAS			
OFICINA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	En trámite
RECURSOS HUMANOS	10212	9975	237
HISTORIAS LABORALES	2,284	2,283	1
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1,574	1,542	32
JURÍDICA	1,177	1,169	8
INSPECCION Y VIGILANCIA	727	723	4
CALIDAD EDUCATIVA	598	592	6
PLANEACION EDUCATIVA	354	347	7
ATENCION AL CIUDADANO	327	327	0
COBERTURA	324	324	0
DESPACHO	145	144	1
TOTAL	17722	17426	296
Secretaría de Educación			

Apreciamos el comportamiento de las dependencias de la secretaría de Educación departamental, en el segundo semestre 2024 (cuadro N° 4). La oficina de Recursos Humanos fue responsable de dar respuesta a un 57,6% de los requerimientos (10,212), del cual cumplió con un 97.67% finalizados a tiempo (9,975) quedando 237 en trámite.

Las dependencias de cobertura y despacho finalizaron a tiempo todas las PQRS D, pero se debe considerar que el volumen es menor a las demás, excluyendo al despacho.

Resaltamos la comunicación 2024-EE321156, de la subdirección técnica de relacionamiento con la ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional, en la cual se relaciona el informe de gestión y radicación de la secretaría de Educación del Departamento del Cesar, registrando un porcentaje del 100% de cumplimiento, al finalizar 3216 requerimientos, ocupando el primer puesto en dicho mes, a nivel nacional. (se anexa pantallazo)



Radicado No.
2024-EE-321156
2024-11-14 09:14:57 a. m.



Bogotá, D.C., 14 de noviembre de 2024

Doctora
YASMIN ROCIO GARCIA MENESES
Secretaria de Educación Departamental
Secretaria de Educación de Cesar.
educacion@cesar.gov.co,emersonamell@educacioncesar.gov.co,sac@educacioncesar.gov.co

Asunto: Informe de gestión y radicación Secretaría de Educación de Cesar.

RECOMENDACIONES

Atender de forma amable y cortés por parte de los funcionarios y contratistas que se ubican en las ventanillas y en las diferentes oficinas, a nuestros usuarios o clientes externos, que vienen hacer diligencias personales ya sean de pasaportes, impuestos o visitar alguna dependencia en nuestra entidad.

Mejorar los controles en la verificación diaria de la bandeja del Control.doc, actividad que debe recaer en la persona designada en las distintas secretarías u oficinas, de tal forma que permita una revisión oportuna y sea tramitada con mayor celeridad, especialmente si son entes de control.

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

Socializar a los funcionarios y contratistas, especialmente los responsables del trámite, organización y seguimiento de las comunicaciones, el Manual de Trámites de PQRSD y comunicaciones oficiales, código GC-MPA-001, versión 3, con fecha 2 de febrero /2021.

Efectuar las comunicaciones internas y externas de nuestra entidad a través del sistema CONTROLDOC, toda vez que es una herramienta cuya utilización permite la organización y seguimiento, de igual manera su uso y mantenimiento genera unos costos; por estas razones citadas su manejo debe ser masivo.



YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ
Asesor oficina de Control Interno