



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

**REPÚBLICA 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: 1 de 7

**JEFE DE CONTROL
INTERNO, O QUIEN
HAGA SUS VECES.**

**YEFERSON MALDONADO
RODRIGUEZ**

Período Evaluado:
Julio -diciembre 2025

Fecha de Elaboración:
Enero 2026

**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y
DENUNCIAS (PQRSD), JULIO -DICIEMBRE 2025**

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

GOBERNACION DEPARTAMENTO DEL CESAR

Valledupar, enero 2026



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 7

Presentamos el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE: desde el 1 de julio al 31 de diciembre 2025.

NORMATIVIDAD

Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."

Manual de Trámite de PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias) y comunicaciones oficiales, código GC-MPA-001 versión 3, del 2 de febrero 2021.

DESARROLLO

La oficina Asesora de Asuntos Internos de nuestra entidad, realizó un informe en el cual se tabularon 202 encuestas de satisfacción y atención al cliente, correspondientes al periodo julio-septiembre de 2025, distribuidas así: ciento noventa y tres (193) encuestas presenciales, ocho (8) a través de la página web y una (1) por teléfono fijo, aplicadas en diferentes secretarías y dependencias.

De acuerdo con las conclusiones del informe, los resultados de las sugerencias ciudadanas evidencian que la Gobernación del Cesar mantiene altos niveles de satisfacción en la prestación de los servicios, destacándose especialmente la calidad humana y profesional del personal de atención. La percepción general es positiva y refleja avances significativos frente a trimestres anteriores, como resultado de la implementación de medidas orientadas a la eficiencia y la transparencia del servicio.

No obstante, se identifica un segmento minoritario de usuarios que señala oportunidades de mejora, principalmente en aspectos relacionados con la gestión del tiempo, la modernización tecnológica, la agilización de algunos trámites y la implementación de criterios de accesibilidad universal.

A continuación, el comportamiento de las PQRSD, en la Gobernación del Departamento del Cesar, secretarías y dependencias (julio a diciembre 2025).

CUADRO N° 1

PQRSD GOBERNACION DEPARTAMENTO DEL CESAR Y ENTIDADES ADSCRITAS JULIO-DICIEMBRE 2025

Total PQRSD	2,267
Gestión Exitosa	2,225
Sin trámite por vencer	42
Sin trámite vencida	0

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

En el cuadro número 1 se presenta el total de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2025. En total se registraron 2.267 PQRSD, de las cuales 2.225 fueron tramitadas con gestión exitosa, lo que equivale al 98,15 %. Los 42 restantes (1,85 %) se encuentran sin trámite, aunque dentro de los plazos establecidos y sin vencimiento.



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR**

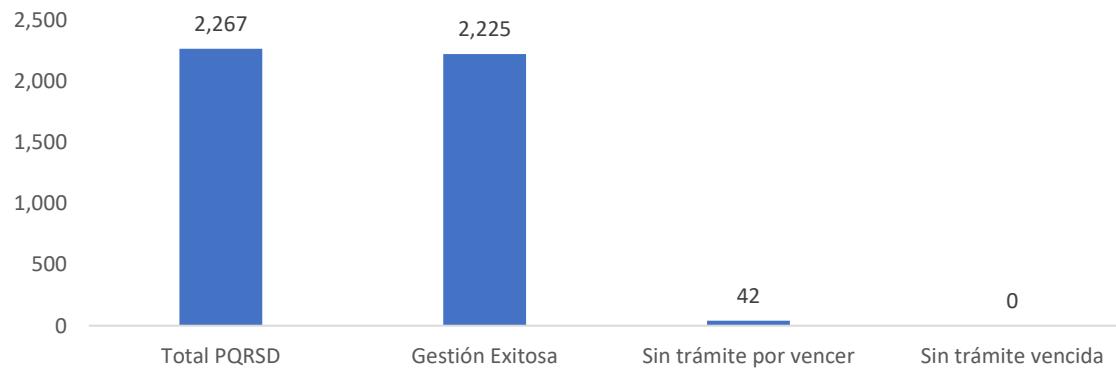
OFICINA DE CONTROL INTERNO

**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 7

GRAFICA N° 1

PQRSD GOBERNACION DEL CESAR Y ENTIDADES ADSCRITAS JULIO-DICIEMBRE 2025



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

CUADRO N° 2

INFORME SEMESTRAL DE PQRSD 01 DE JULIO A 31 DE DIC DE 2025

SECTORIAL	TOTAL, RECIBIDAS	GESTION EXITOSA	SIN TRÁMITE	
			VENCIDAS	TERMINO
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES (CRUED)	2	1	0	1
SECRETARIA DE SALUD	31	29	0	2
DESPACHO DEL GOBERNADOR	5	5	0	0
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13	13	0	0
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE JUZGAMIENTO	1	1	0	0
GRUPO DE BANCO DE PROYECTO DE INVERSIÓN DEPARTAMENTAL	1	1	0	0
GRUPO DE PARTICIPACION CIUDADANA, CONTROL SOCIAL Y ASUNTOS INDIGENAS	12	12	0	0
GRUPO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS, PETICIONES Y ACTOS ADMINISTRATIVOS Y ACCIONES CONSTITUCIONALES	1	0	0	1
OFICINA ASESOR EN DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL	6	6	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	35	35	0	0
GRUPO DE CONTABILIDAD	1	1	0	0
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	50	49	0	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	146	145	0	1
GRUPO DE PASAPORTES	11	10	0	1
GRUPO DE PRESUPUESTO	4	4	0	0
GRUPO DE RENTAS	960	939	0	21
GRUPO DE TALENTO HUMANO	82	82	0	0
OFICINA DE SISTEMAS	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS INTERNOS	13	13	0	0
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS JURIDICOS	148	147	0	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0	0
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	10	10	0	0
OFICINA ASESORA DE GESTION DEL RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO	15	15	0	0
PROGRAMA LIDER DE ASUNTOS EN SALUD	26	26	0	0
PROGRAMA LIDER DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL	35	34	0	1
PROGRAMA LÍDER DE SALUD PUBLICA	47	45	0	2
OFICINA ASESORA DE PAZ	60	57	0	3
OFICINA ASESORA DE POLITICA SOCIAL	16	14	0	2
OFICINA ASESORA PARA LA MUJER	6	6	0	0
OFICINA DE ALMACEN GENERAL	63	63	0	0
OFICINA ASESORA TIC	2	2	0	0
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y FOMENTO EMPRESARIAL	14	14	0	0
SECRETARIA DE AMBIENTE	20	20	0	0
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	6	6	0	0
SECRETARIA DE EDUCACION	177	175	0	2
SECRETARIA DE HACIENDA	15	15	0	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	133	131	0	2
SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	12	12	0	0
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTES	18	18	0	0
SECRETARIA GENERAL	57	56	0	1
TESORERIA DEPARTAMENTAL	10	10	0	0
OFICINA SERVICIOS GENERALES	2	2	0	0
TOTAL, PQRSD	2267	2225	0	42

Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Internos.



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

**REPÚBLICA 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

El cuadro N° 2, refleja el total de las peticiones, quejas y reclamos por secretarías y dependencias en el segundo semestre del 2025, de esas, resaltamos las siguientes a continuación por ser las mayores en el cuadro N° 3.

CUADRO N° 3

Secretarías y dependencias seleccionadas con mayor numero de PQRSD tramitadas julio-diciembre 2025.

Secretaría y/o dependencia	Total PQRSD
Grupo de Rentas	960
Secretaría de Educación	177
Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos	148
Secretaría de Gobierno	146
Secretaría de Infraestructura	133

Fuente: Oficina asesora de Asuntos Internos.

La oficina de Asuntos Internos, manifiesta que 76 PQRSD, fueron trasladas a otras instituciones en el segundo semestre.

Sobre el numero de solicitudes de PQRSD, en las que se negó el acceso a la información en el segundo semestre vigencia 2025, no tenemos acceso a esta información en el periodo analizado, dado que el Sistema de Gestión Documental no está parametrizado para discriminar este tipo de información.

Seguidamente tenemos el cuadro N° 4, en el cual se describen el total de PQRSD de la secretaria de Educación en el periodo analizado, tramitadas a través del SAC (Servicio Atención al Cliente).

CUADRO N°4

PQRSD SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTO DEL CESAR JULIO-DICIEMBRE 2025

Total requerimientos	16,588
Finalizadas a tiempo	16,583
Sin trámite por vencer	5
Sin trámite vencida	0

Fuente: Secretaría de Educación Departamental.PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias)

De acuerdo con el reporte del cuadro anterior, durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se registraron un total de 16.588 PQRSD. De estas, 16.583 fueron finalizadas dentro del tiempo establecido, lo que equivale a un 99,96 % de cumplimiento. El 0,04 % restante, correspondiente a 5 PQRSD, quedaron pendientes de trámite, pero sin vencerse.



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR**

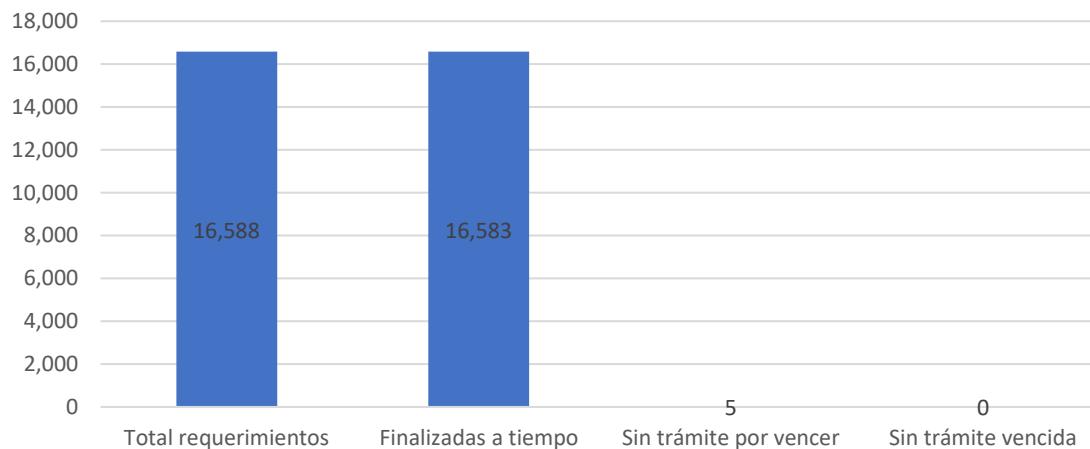
OFICINA DE CONTROL INTERNO

**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 7

GRÁFICA N° 2

PQRSD SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTO DEL CESAR JULIO-DICIEMBRE 2025



Fuente: Secretaría de Educación Departamental

CUADRO N°5

**REPORTE SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE (S.A.C),
DE JULIO A DICIEMBRE 2025**

Dependencia	Total Requerimiento	Finalizados	Oportunidad respuesta(%)
Administrativa y Financiera	1385	1385	100%
Atención al Ciudadano	281	281	100%
Calidad Educativa	776	776	100%
Cobertura	369	369	100%
Despacho	162	162	100%
Historias laborales	1547	1547	100%
Inspección y Vigilancia	577	577	100%
Jurídica	895	895	100%
Planeación Educativa	506	506	100%
Recursos Humanos	10090	10085	99,95
TOTAL	16588	16583	99,96

Fuente: Secretaría de Educación



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR**

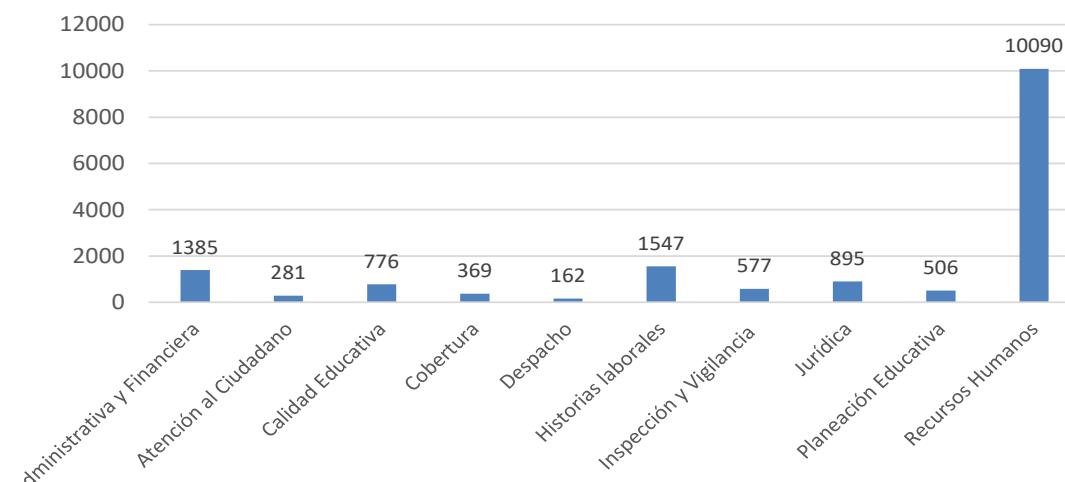
OFICINA DE CONTROL INTERNO

**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: 6 de 7

GRAFICA N° 2

Total Requerimientos Secretaría de Educación Julio-Diciembre 2025



Fuente: Secretaría de Educación

En el cuadro N° 5, se encuentran las dependencias de la secretaría Educación Relacionamos las cinco (5) dependencias de mayor a menor de acuerdo a las PQRSD, de dicha sectorial tramitadas en el periodo analizado en el cuadro N° 6.

CUADRO N° 6

Dependencias de la Secretaría de Educación seleccionadas con mayor numero de PQRSD tramitadas julio-diciembre 2025.

Dependencia	Total PQRSD
Recursos Humanos	10,090
Historias laborales	1547
Admninistrativa y Financiera	1385
Oficina Juridica	895
Calidad Educativa	776

Fuente: S.A.C Secretaría de Educación.

RECOMENDACIONES

Optimizar Canales Digitales: Fortalecer la plataforma Sede Electrónica al interior de las secretarías mediante un sistema de alertas tempranas en su funcionamiento como primera línea de defensa, para responder a las demandas de canales digitales.

Monitoreo a tiempos de respuesta: Fortalecer la cultura de revisión permanente de los requerimientos para dar trámite oportuno y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias presentadas por los ciudadanos, con el propósito de evitar perjuicios E insatisfacciones a la ciudadanía.

Fortalecer las respuestas al usuario: Impulsar una cultura institucional de respuesta clara, y oportuna dentro de las secretarías, promoviendo el uso de lenguaje claro.

Implementar procesos de formación permanente para el personal, enfocados en la atención eficiente al ciudadano, manejo adecuado de las PQRSD, y el uso de herramientas tecnológicas de gestión.

Fortalecer la plataforma electrónica contactenos@cesar.gov.co, con el fin de aumentar la recepción de requerimientos por medios digitales.



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

**REPÚBLICA 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: 7 de 7

Fortalecer la cultura institucional de seguimiento permanente a las respuestas de los diferentes requerimientos, garantizando la atención oportuna y de fondo a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, evitando molestias y cumpliendo con la calidad de nuestros clientes externos.

Utilizar de manera masiva el sistema Controldoc, con fundamento en la Resolución No. 002358 del 20 de junio de 2017, mediante la cual se adopta dicho Sistema de Gestión Documental como herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, consultar, archivar y realizar seguimiento a la documentación oficial de la Gobernación del Cesar.

YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ
Asesor oficina de Control Interno