

 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: Enero a junio 2023
		Fecha de Elaboración: Julio 25 de 2023

Tal como lo establece el Artículo 76 del Estatuto de Corrupción Ley 1474 de 2011, presentamos el informe de Peticiones, Quejas y Reclamos, en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento, de las (PQRSD) recibidas y atendidas por las sectoriales y dependencias de la Gobernación del Departamento del Cesar, en el período comprendido de enero a junio de 2023, teniendo como objetivo verificar la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones a los responsables de los procesos, además de dar las sugerencias en el autocontrol que conlleven a mejorar los procesos en el trámite de las pqrds, para fortalecer la imagen de nuestra dependencia entre los usuarios y mejore el grado de confianza hacia nuestra institución.

En la primera parte se describen las peticiones quejas y reclamos que llegaron a la administración departamental y que fueron tramitadas con el programa ControlDoc, seguidamente se describe el comportamiento de las pqrds en el primer semestre 2023 y que fueron tramitadas en la secretaría de Educación departamental en el mismo periodo con el sistema SAC (Servicio Atención al Cliente), por último, se dan unas recomendaciones.

Relacionamos un cuadro con las modalidades de petición al interior de la Gobernación del Cesarlas, en el primer semestre de la vigencia 2023,

CUADRO N° 1

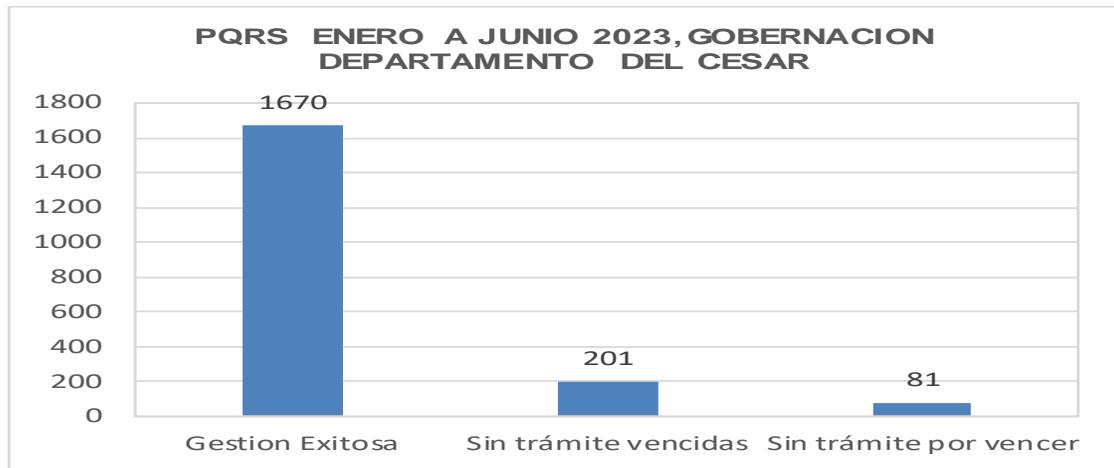
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ENERO A JUNIO 2023, GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO DEL CESAR	
Total PQRS	1952
Gestion Exitosa	1670
Sin trámite vencidas	201
Sin trámite por vencer	81

Fuente: Oficina Asesora de Asuntos Internos

Tal como se observa en el cuadro numero1, las PQRSD, en lo relacionado con la gestión exitosa el porcentaje de cumplimiento fue de 85,6%; el de las sin tramites vencidas 10,3%, y las sin tramite sin vencer 4,1%.

 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	

GRAFICA N° 1



Fuente: Asuntos Internos

El número de solicitudes de PQRS, que fueron trasladadas a otras instituciones en el primer semestre 2023, fueron 33. En referencia con las PQRS que se negó el acceso a la información en el mismo periodo, no tenemos manejo a esta información, dado que el sistema de gestión documental no está parametrizado para discriminar este tipo de información, según lo expresado en uno de sus apartes, por la Asesora de Asuntos Internos a través de comunicación identificada con el código Id 219516.

A continuación, se hace una relación de las secretarías y oficinas, seleccionadas con el mayor número de PQRS en el periodo en estudio, en la Gobernación del Cesar, para observar el comportamiento de estas:

CUADRO N° 2

RELACION DE SECRETARIAS Y DEPENDENCIAS SELECCIONADAS , EN TRAMITAR DE PQRS DE ENERO A JUNIO 2023, GOBERNACION DEL CESAR				
Sectorial u oficina	Total	Gestión exitosa	Sin trámite vencidas	Sin trámite por vencer
Grupo de Talento Humano	240	184	38	18
Grupo de Rentas	228	217	1	10
Secretaría de Hacienda	206	116	87	3
Secretaría de Gobierno	195	170	15	10
Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos	169	160	3	6
Secretaría de Educación	143	140		3
Secretaría de Salud	142	117	16	9
Secretaría de Infraestructura	120	110	4	6
Oficina Asesora de Política Social	96	72	18	6
Secretaría de Cultura y Turismo	64	62		2
Grupo Gestión Documental	46	45		1
Oficina Asesora de Planeación	24	23		1
Total	1673	1416	182	75

Fuente: Oficina de Asuntos Internos



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

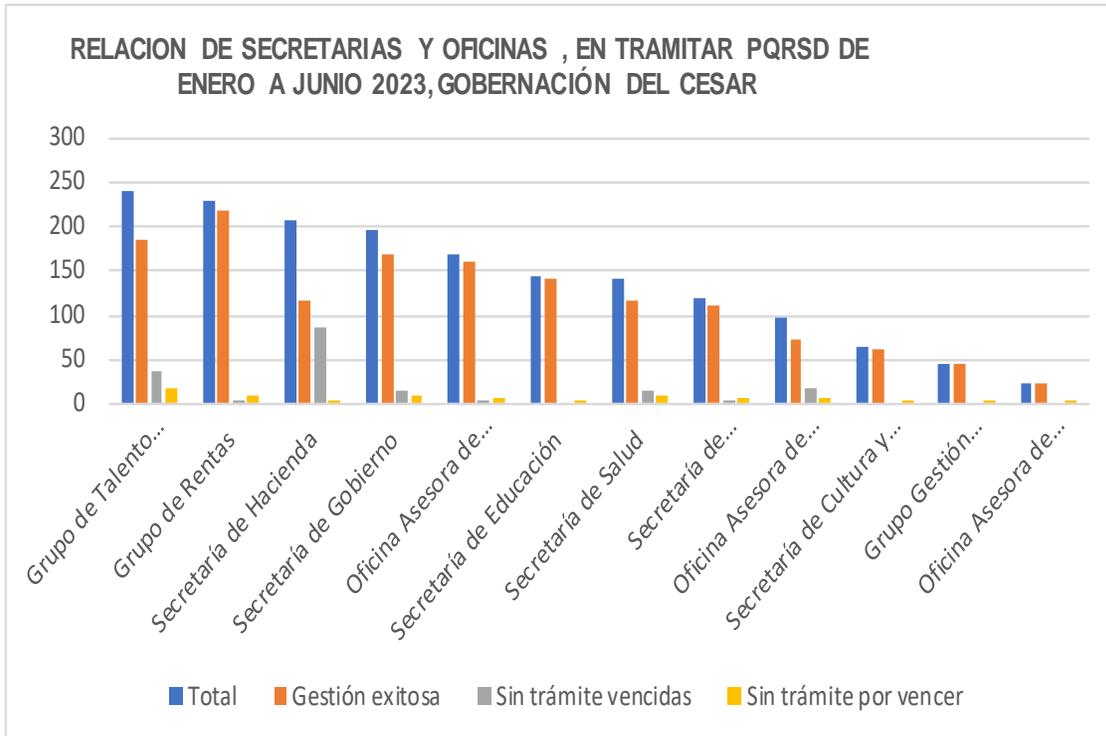
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR

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 6

GRAFICA N° 2



CUADRO N° 3

REPORTE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SECRETARIA EDUCACION DEPARTAMENTAL A TRAVES DEL SAC, PRIMER SEMESTRE 2023

A TIEMPO	13989
VENCIDOS	115
TOTAL	14,104

Fuente. Sec Educación SAC (Servicio Atención al Cliente)

En lo relacionado al comportamiento de las PQRS de la secretaria de Educación, el porcentaje de cumplimiento de las tramitadas a tiempo fue de un 99,2% aproximadamente, y las vencidas 0,8%.



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

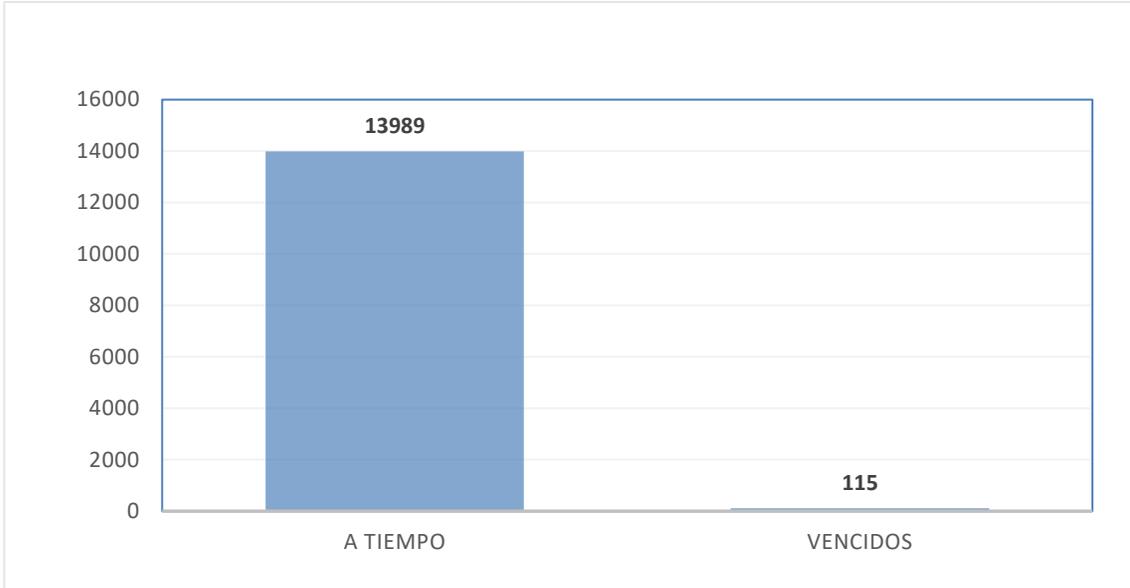
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR

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 6

GRAFICA N° 3 PQRSD SEC EDUCACION PRIMER SEMESTRE 2023



Fuente: Sec Educación

CUADRO N° 4

ESTADO PQRS SEC EDUCACIÓN PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023

OFICINA	CANTIDAD
RECURSOS HUMANOS	8222
JURÍDICA	1927
HISTORIAS LABORALES	994
PRESTACIONES SOCIALES	529
CALIDAD EDUCATIVA	512
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	423
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	398
ATENCIÓN AL CIUDADANO	372
PLANEACIÓN EDUCATIVA	324
ESCALAFON	205
COBERTURA	186
DESPACHO	12
TOTAL	14104

Secretaría de Educación



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

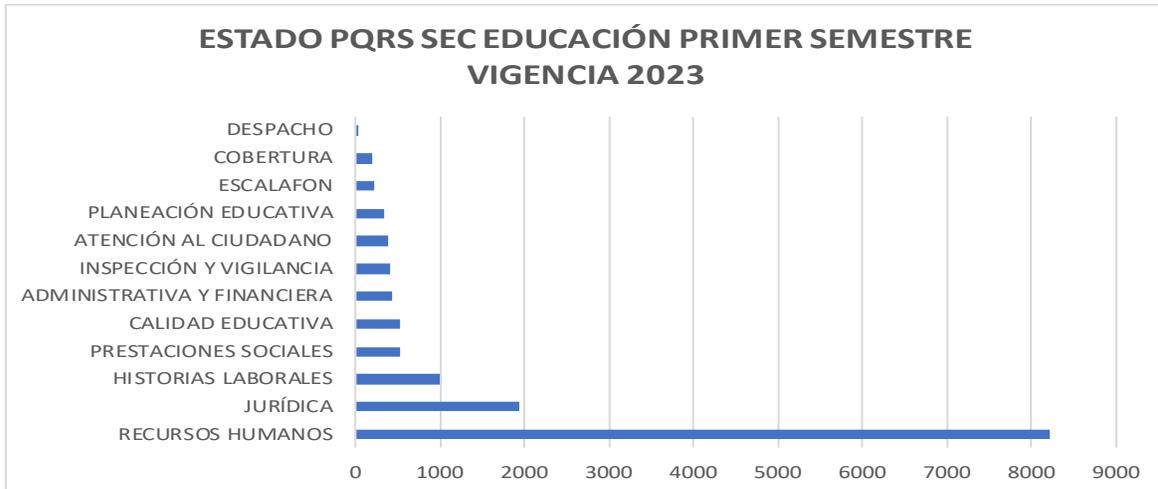
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR

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 6

GRAFICA N° 4



RECOMENDACIONES

Estar prestos para brindar la explicación necesaria en cualquiera debilidad en los servicios de atención al ciudadano, ofreciendo el apoyo necesario en caso a posibles debilidades o errores que se presenten con nuestros usuarios, ya sea de manera digital, física o por atención telefónica.

Establecer servicios de carácter inclusivo, que permitan que los adultos mayores, o personas con limitaciones física, auditiva o visual, o que no sepan leer ni escribir, cuentan con atención prioritaria en un canal presencial, que inclusive permita que el lenguaje de señas sea aceptado para radicar la petición de la persona con la limitación, a través de personal de la Gobernación del Cesar, con las habilidades y conocimientos para procesar estas solicitudes y traducirlas al lenguaje común y se dé respuesta, en los tiempos establecidos.

Mejorar en lo atinente con la clasificación de las solicitudes que hagan los ciudadanos, para evitar el riesgo de incluirla en una modalidad diferente y dirigirla a un área errada, lo cual puede generar riesgo en cuanto a la forma y tiempo de respuestas. Es conveniente desde la misma radicación de la PQRSD, se tenga claridad de cuál es el área que debe responder, evitando que la solicitud sea dirigida a una dependencia equivocada, y esta nuevamente deba reenviarla, perdiendo tiempo importante de respuesta.

Efectuar un adecuado seguimiento como líneas de defensa primera (sectorial u oficina responsable de tramitar las PQRSD) y la segunda línea de defensa (Oficina de Asuntos Internos, como delegada de seguimiento y monitoreo), a las peticiones, quejas y reclamos que estén vencidas, y que generen insatisfacción en nuestros clientes y posibles quejas ante los entes de control.

YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ
Asesor oficina de Control Interno



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: 6 de 6