

 <b>GOBERNACIÓN DEL CESAR</b>	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>  <b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 1 de 5
	<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> Enero a junio 2025
		<b>Fecha de Elaboración:</b> Julio 2025

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRS), ENERO A JUNIO 2025

YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ  
Asesor Oficina de Control Interno

GOBERNACION DEPARTAMENTO DEL CESAR

Valledupar, julio 2025

 <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 5
	<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011</b>	

En cumplimiento a la ejecución del Plan Anual de Auditorias, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, mediante acta N° 001 del 10 febrero 2025, se elabora el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en observancia del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

**ALCANCE:** Del 1 de enero al 30 de junio de 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 Tramite de PQRSD y comunicaciones oficiales, código GC-MPA-001 versión 3, del 2 de febrero 2021.

**DESARROLLO**

Un hecho relevante que hay que resaltar, es el comienzo de uso de los digiturnos, para la tención al público, lo que ha mejorado ostensiblemente, la asignación de turnos, la organización y se evita que ingresen personas primero que otras, lo que generaba cierto descontento en nuestros clientes externos, que viene a efectuar pago de impuestos, trámites o diligencias de pasaportes.

Así mismo destacamos la labor de sensibilización que ha tenido la oficina del Programa de Gestión Humana, con la estrategia de las capsulas informativas las cuales son comunicaciones que busca optimizar el uso y la eficiencia de nuestra herramienta documental, Control.Doc, y optimizar los procesos internos, para potenciar su uso, garantizando el uso adecuado en los trámites. Es importante resaltar que dicha herramienta es una pieza clave en nuestra gestión documental, y dominar su uso no solo contribuye al flujo ágil de nuestras operaciones, sino también refuerza la seguridad y organización de nuestra información, aspectos manifestados por la Líder de Gestión Humana.

Por otra parte, se han detectado algunas debilidades en el trámite de las comunicaciones internas, como es el no uso del controldoc por dependencias y por otra parte nos están enviando al correo institucional erróneamente comunicaciones, que deben ser enviadas al correo de contáctenos, lo anterior por la falta de autocontrol de dependencias que incumplen el manual de trámite de PQRSD y comunicaciones oficiales, y no están atentas a las orientaciones que internamente se dan.

A continuación, presentamos el cuadro N° 1, correspondientes a la PQRSD en la Gobernación del Departamento del Cesar en el primer semestre del año 2025,

**CUADRO N° 1**

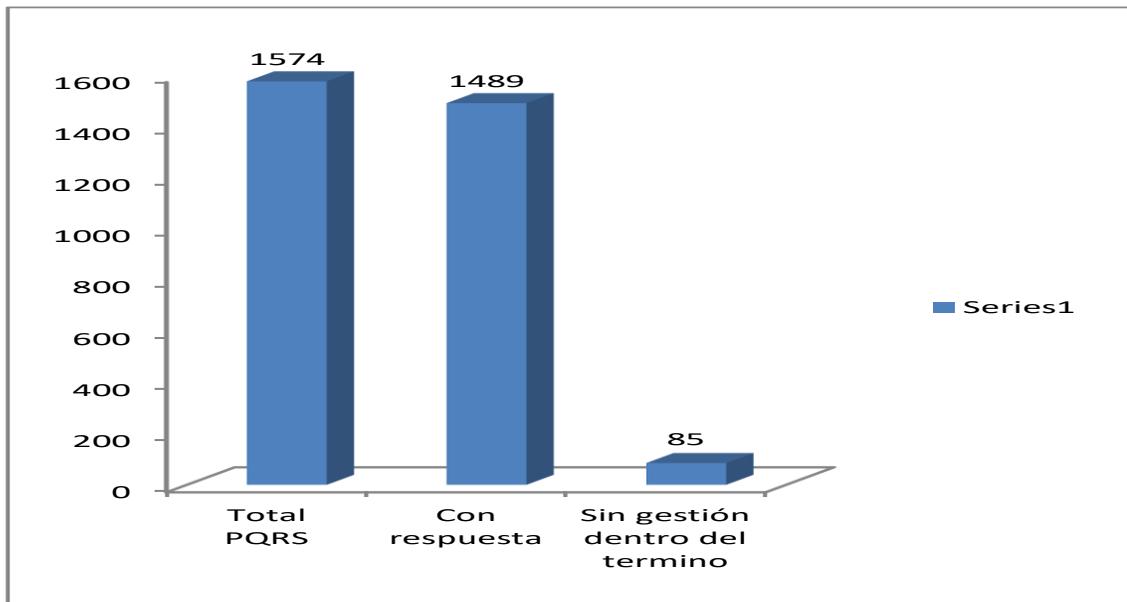
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS, ENERO A JUNIO 2025, GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO DEL CESAR	
TOTAL PQRSD	1574
CON RESPUESTA	1489
SIN GESTION DENTRO DEL TIEMPO	85

Fuente: Oficina Asesora 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: 3 de 5
	<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011</b>	

### GRAFICA N° 1

#### PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS Y SOLICITUDES ENERO A JUNIO 2025



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

En el cuadro anterior se observa un cumplimiento del 94,6% en el período analizado, toda vez que de un total de 1574 pqrds, se contestaron 1489, quedaron 85 pqrds, sin gestión, pero dentro del término.

El número de solicitudes de PQRSD, que fueron trasladados a otras instituciones en el segundo semestre 2025, fueron 49.

A su vez el número de solicitudes de PQRSD, en las que se negó el acceso a la información en el segundo semestre 2025, de acuerdo a la oficina de Asuntos Internos, no tenemos acceso a esta información dado que el sistema de gestión documental, no está parametrizado para discriminar este tipo de información.

### CUADRO N° 2

SECTORIAL Y OFICINAS CON MAYOR NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS ENERO A JUNIO 2025 GOBERNACION DEPARTAMENTO DEL CESAR	
SECTORIAL Y OFICINAS	TOTAL RECIBIDAS
GRUPO DE RENTAS	493
SECRETARIA DE GOBIERNO	142
SECRETARIA DE EDUCACION	124
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS JURIDICOS	117
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	114
TALENTO HUMANO	82

Fuente: Oficina Asuntos Internos

En el cuadro número 2, se relacionan las dependencias seleccionadas al interior de la Gobernación del Departamento del Cesar. Con el mayor número de PQRSD, en el periodo analizado.

 <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: 4 de 5
	<b>INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011</b>	

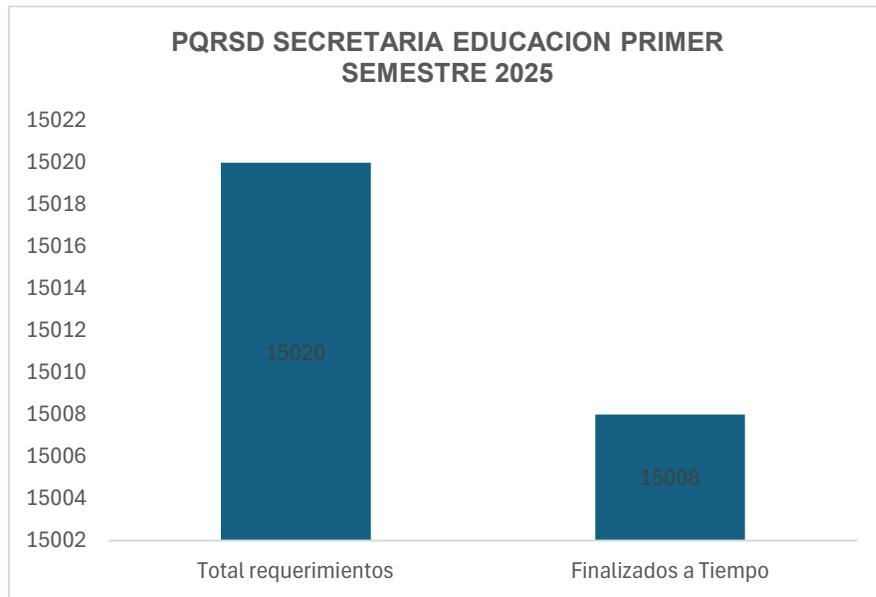
**CUADRO N°3**

PQRSD SECRETARIA EDUCACIÓN ENERO JUNIO 2025	
Total requerimientos	15020
Finalizados a Tiempo	15008

Fuente: SED secretaría educación departamental.

PQRSD(peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias)

**GRAFICA N° 2**



Fuente: Secretaria de Educación

Como se observa en el cuadro numero 3, el comportamiento de las PQRSD en la secretaría de Educación departamental, a través del Servicio Atención al Cliente (SAC), en el periodo de enero a junio 2025, total de requerimientos de 15,020 pqrds, del cual se finalizaron a tiempo 15,008 un 99,92%, quedaron pendientes 12 pqrds sin respuesta, pero están dentro de los terminos.

**CUADRO N° 4**

DEPENDENCIAS SELECCIONADAS CON MAYOR CANTIDAD DE PQRSD EN SECRETARIA DE EDUCACION DE ENERO A JUNIO 2025	
Recursos Humanos	9045
Administrativa y financiera	1619
Historias Laborales	1204
Jurídica	1021
Calidad Educativa	637
Inspección y Vigilancia	427

Fuente: SED secretaría educación departamental.

Relacionamos las dependencias de la secretaría de Educación seleccionadas, con el mayor número de PQRSD en el periodo examinado. (Cuadro N° 4)

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

## RECOMENDACIONES

Entre las siguientes sugerencias, retomamos unas que habían sido citadas e las capsulas informativas, actividad llevada a cabo por la Líder de Gestión Humana:

Cuando se reciban solicitudes al correo electrónico, siempre deben redirigirse al correo oficial [contactenos@cesar.gov.co](mailto:contactenos@cesar.gov.co)

Si recibes trámites en tu bandeja de gestión, atenderlos con prontitud o trasladarlos al funcionario o dependencia competente; Las demoras afectan la eficiencia y el servicio al ciudadano.

Evitar Proyectar y firmar comunicaciones oficiales fuera de ControlDoc, genera inconsistencias Asegurémonos de seguir el procedimiento para responder con eficacia y mantener la confianza ciudadana.

Cuando respondas a peticiones, siempre asocia la respuesta al número de radicado correspondiente. Esto mantiene la trazabilidad en ControlDoc y permite a los ciudadanos recibir información precisa. Facilitemos las consultas y brindemos un mejor servicio.

Mantener las capacitaciones por parte de la oficina que corresponda, sobre el uso del ControlDoc, por las debilidades que se presentan en sectoriales y oficinas, sobre su uso y gestión.

:



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