

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR	Código: GC-FPEV-012 Versión: 1 Fecha: 5-04-2010 Página: 1 de 6
	OFICINA DE CONTROL INTERNO 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 -Junio 2026
		Fecha de Elaboración: Julio 2026

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD), ENERO -JUNIO 2026

YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ
Asesor Oficina de Control Interno

GOBERNACION DEPARTAMENTO DEL CESAR

Valledupar, julio 2026

A continuación, se presenta el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en observancia al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE: Peticiones, quejas y reclamos del periodo de enero a junio de 2026, en la Gobernación del Departamento del Cesar.

NORMATIVIDAD

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

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."

DESARROLLO

Se llevó a cabo una jornada de inducción y reintroducción por parte de la Líder del Programa de Gestión Humana, con la participación de varios funcionarios. Durante esta actividad se abordaron temas relacionados con las comunicaciones y el software Control.doc.

En el desarrollo de la jornada, se evidenciaron algunas deficiencias en estos aspectos, las cuales fueron expuestas por los participantes y constituyen oportunidades de mejora para fortalecer los procesos institucionales.

Por otra parte, relacionamos en el siguiente cuadro el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) gestionadas por la Gobernación del Departamento del Cesar, sus secretarías y dependencias, de enero a junio 2026, con el propósito de evaluar la oportunidad y eficiencia en la atención de los requerimientos ciudadanos, en cumplimiento de la normatividad vigente.

CUADRO N° 1

ESTADO PQRSD GOBERNACION DEPARTAMENTO DEL CESAR Y ENTIDADES ADSCRITAS ENERO -JUNIO 2026	
Total PQRSD	2,373
Gestión Exitosa	2,272
Sin trámite por vencer	101
Fuente: Oficina Asuntos Internos PQRSD= Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias	

En el Cuadro N° 1, se observa que se registraron 2.373 PQRSD en total, de las cuales 2.272 fueron tramitadas de manera oportuna, lo que representa un cumplimiento del 95,7 %. Los 101 restantes, equivalentes al 4,3 %, se encontraban pendientes de trámite al cierre del período evaluado; sin embargo, permanecían dentro de los términos legales establecidos para su atención.

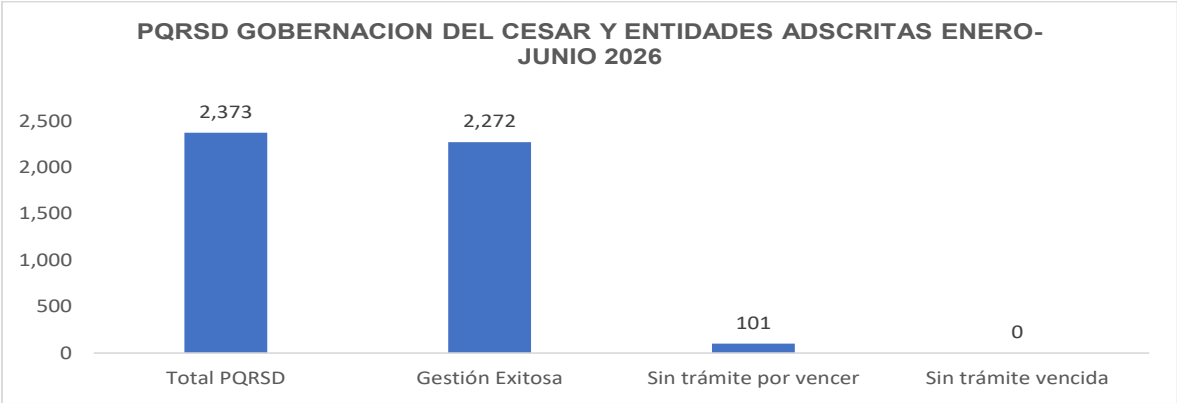
En un análisis detallado, la oficina Asesora de Asuntos Internos, dependencia responsable de la administración, seguimiento y control del sistema de gestión de PQRSD, a través del oficio Id N° 315438 del 16 de julio de 2026, expresa, que durante el período evaluado se recibieron un total de 2.373 PQRSD.

Del total de solicitudes, 1.968 fueron atendidas dentro del término legal establecido, lo que representa un nivel de cumplimiento del 82,93 %. Por otra parte, 304 solicitudes fueron gestionadas de manera extemporánea, equivalente al 12,77 % del total.

Asimismo, se reportan 101 solicitudes pendientes de inicio de trámite, correspondientes al 4,30 % del total recibido. No obstante, de acuerdo con lo manifestado por la Oficina Asesora de Asuntos Internos, estos requerimientos no presentan vencimiento de los términos legales y continúan en gestión activa dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.

Las cifras anteriormente expuestas guardan plena concordancia con la información presentada en el Cuadro N° 1 y su correspondiente Gráfica N° 1, lo que evidencia consistencia entre los datos reportados y el análisis estadístico realizado para el período objeto de evaluación.

GRAFICA N° 1



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

CUADRO N° 2

DEPENDENCIAS GOBERNACION DEL CESAR, CON NUMERO DE PQRSD , PERIODO ENERO -JUNIO 2026	
DEPENDENCIA	Número PQRSD
Despacho de la Gobernadora	427
Dirección de Control Interno Disciplinario	15
Oficina Asesora de Asuntos Internos	8
Oficina Asesora de Paz	5
Oficina Asesora de Planeación	8
Oficina Asesora de Política Social	7
Oficina Asesora Jurídica	8
Oficina Asesora para la Mujer	2
Oficina Asesora Tic	1
Secretaría de Agricultura y Fomento Empresarial	5
Secretaría de Ambiente	6
Secretaría de Cultura y Turismo	4
Secretaría de Educación	99
Secretaría de Gobierno	258
Secretaría de Hacienda	1094
Secretaría de Infraestructura	72
Secretaría de Minas y Energía	2
Secretaría de Recreación y Deportes	12
Secretaría de Salud	131
Secretaría General	209
Total general	2373

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

El Cuadro N° 2 presenta el total de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas por las diferentes secretarías y dependencias de la Gobernación del Departamento del Cesar durante el primer semestre de 2026.

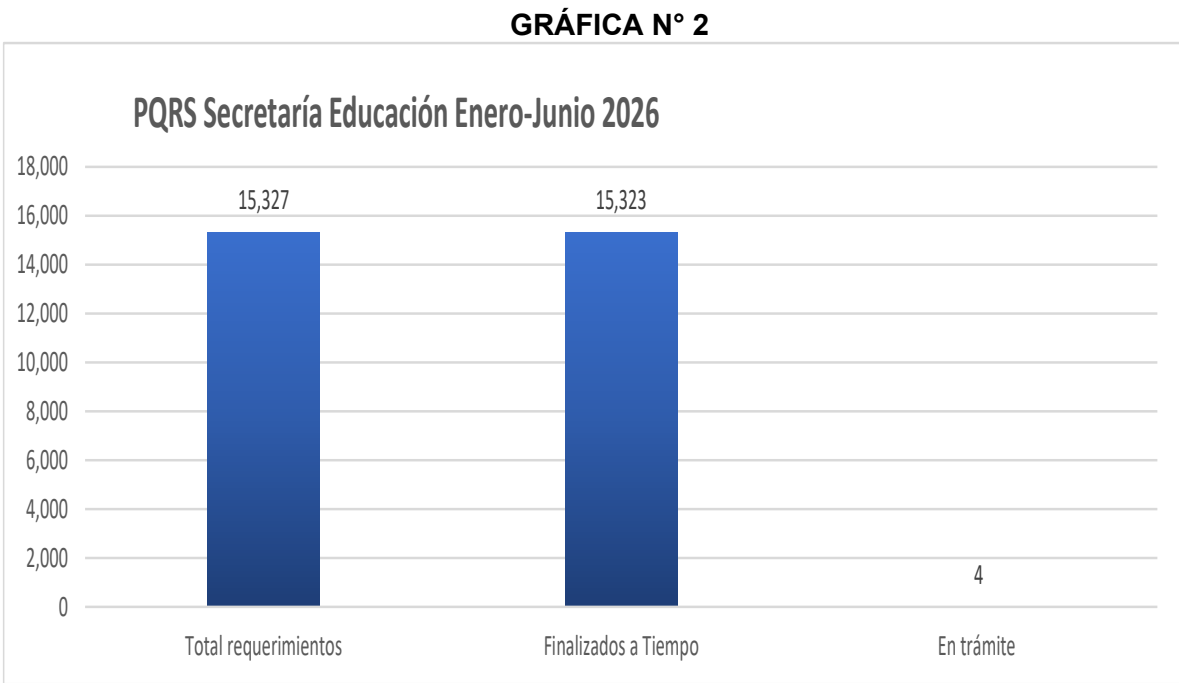
La oficina de Asuntos Internas, manifiesta que 44 PQRSD, fueron trasladadas a otras instituciones en el primer semestre de la vigencia 2026.

Sobre el número de solicitudes de PQRSD, en las que se negó el acceso a la información en el mismo periodo, la oficina de asuntos internos expresa, “que, conforme a las funcionalidades del sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo ControlDoc, no existe un campo o criterio de clasificación que permita identificar o caracterizar este tipo de actuaciones. En consecuencia, el sistema no genera un reporte consolidado de solicitudes en las que se haya negado el acceso a la información. Para determinar dicha información sería necesario efectuar revisión individual de cada una de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la administración departamental durante el periodo objeto del informa”.

Seguidamente tenemos el cuadro N° 3, 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).

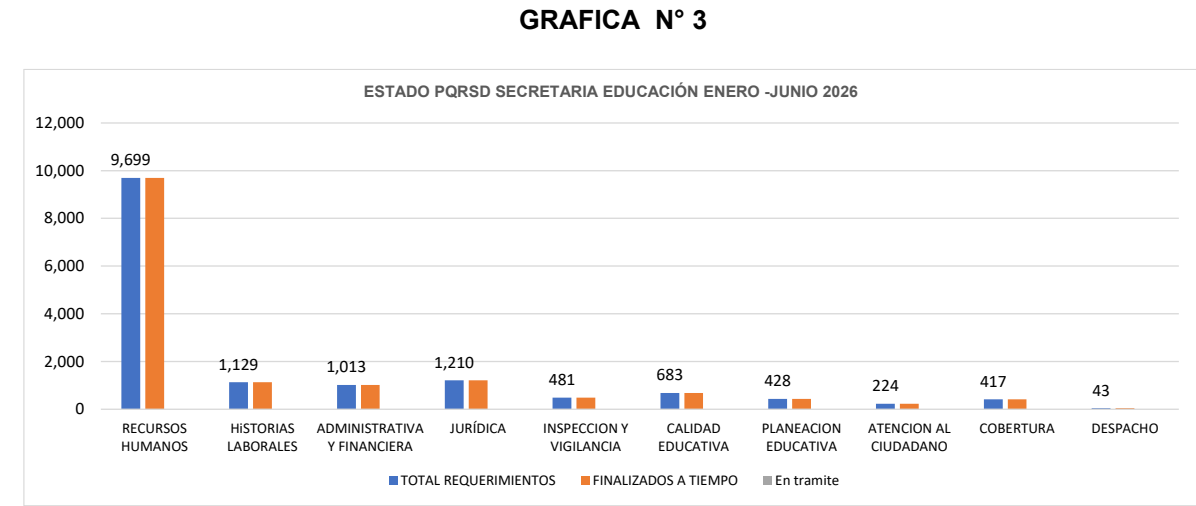
CUADRO N°3	
Secretaría Educación PQRS ENERO-JUNIO 2026	
Total requerimientos	15,327
Finalizados a Tiempo	15,323
En trámite	4
Fuente. Sec Educación SAC (Servicio Atención al Cliente)	

De acuerdo con la información presentada en el cuadro anterior, durante el primer semestre de la vigencia 2026 se registraron 15.327 PQRSD. De este total, 15.323 fueron atendidas y finalizadas dentro de los términos legales establecidos, lo que representa un 99,97 % de cumplimiento. Las 4 PQRSD restantes (0,03 %) permanecían pendientes de trámite al cierre del periodo de evaluación; no obstante, se encontraban dentro de los plazos legales de respuesta, por lo que no registraban vencimiento.



Fuente: Secretaría de Educación Departamental

CUADRO N°4			
REPORTE SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE (S.A.C), DE ENERO A JUNIO 2026			
NUMERO DE PQRSD POR DEPENDENCIAS DE LA SECRETARIA DEPARATAMENTAL DE EDUCACIÓN ENERO A JUNIO 2026			
OFICINA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	En tramite
RECURSOS HUMANOS	9,699	9,697	2
HISTORIAS LABORALES	1,129	1,129	0
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1,013	1,012	1
JURÍDICA	1,210	1,210	0
INSPECCION Y VIGILANCIA	481	480	1
CALIDAD EDUCATIVA	683	683	0
PLANEACION EDUCATIVA	428	428	0
ATENCION AL CIUDADANO	224	224	0
COBERTURA	417	417	0
DESPACHO	43	43	0
TOTAL	15,327	15,323	4
Secretaría de Educación			



En el cuadro N° 4 se presenta el número de PQRSD gestionadas por cada una de las dependencias de la Secretaría de Educación durante el período analizado, así como el porcentaje de cumplimiento alcanzado por cada una. La información se complementa con la respectiva gráfica, la cual permite visualizar de manera comparativa el comportamiento y nivel de cumplimiento de las dependencias en la atención de las PQRSD.

RECOMENDACIONES

Fortalecer, por parte de las diferentes secretarías y oficinas, la revisión permanente de las PQRSD, con el fin de garantizar una atención oportuna a los requerimientos de la comunidad, evitando posibles insatisfacciones.

Fortalecer la eficiencia operativa y mejorar la calidad en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), a través de capacitaciones a las secretarías y oficinas que presenten debilidades en el manejo adecuado del software Control.doc.

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

Socializar los aspectos principales del Manual de Trámites y de PQRSD por parte de la Oficina de Asuntos Internos, con el fin de asegurar que toda la información que ingrese a los correos institucionales de la entidad sea debidamente direccionada al correo oficial contactenos@cesar.gov.co, para su correspondiente registro y gestión en el sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA). Mejorar la revisión al momento de vincular, a través del correo institucional contáctenos, las solicitudes provenientes de la Contraloría General de la República y de la Contraloría General del Departamento, se sugiere velar porque se incluyan todas las secretarías u oficinas responsables de suministrar información. Se ha evidenciado que, en algunas ocasiones, ciertas dependencias no son vinculadas oportunamente, lo que genera retrasos en la consolidación y entrega de la información requerida. Implementar mecanismos de seguimiento y control que permitan evitar la emisión de respuestas extemporáneas en el sistema Controldoc, asegurando el cumplimiento de los términos legales para la atención de las PQRSD, con el propósito de mejorar la oportunidad en el servicio, incrementar la satisfacción de los ciudadanos y reducir el riesgo de investigaciones disciplinarias.  YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ Asesor oficina de Control Interno
--