 GOBERNACION 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 2024
		Fecha de Elaboración: Julio 24 de 2024

La oficina Asesora de Control Interno, en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, y en observancia a su plan anual de auditorías vigencia 2024 y el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe de peticiones, quejas y reclamos, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024.

Nuestra dependencia lleva a cabo, un seguimiento independiente adicional, con corte mensual, en la cual se determinan las diferentes PQRSD, que están sin iniciar trámites, con fecha de corte cada fin de mes, se procede a escribir e informar de la situación a todas las secretarías y oficinas que presenten esta debilidad.


En la página web de la Gobernación del Departamento del Cesar, se encuentra un link para diligenciar una encuesta de satisfacción, imagen adjunta.



La oficina de Asuntos Internos, lleva a cabo unas encuestas de percepción de la evaluación de la atención a los usuarios o grupos de valor, información que se analiza de manera trimestral, o sea cuatro veces al año.

Se ha notado una debilidad en los trámites de las PQRSD detectado en los seguimientos independientes que mensual se llevan a cabo, en ocasiones le designan una petición a un funcionario o persona determinada, y está a pesar de que la petición no le corresponde, demora para transferirla y aquí se pierde tiempo importante, corriendo el riesgo de la inoportunidad en la respuesta.

Por otra parte, la oficina asesora de Asuntos Internos a través de la Circular Interna N° 02 del 17 de junio de 2024, (Id 245412), envió a las distintas secretarías y dependencias de la Gobernación del Departamento del Cesar, una relación de las diferentes debilidades que se presentan al interior de la entidad en el trámite de las PQRSD, con el fin de corregir estas deficiencias.

 GOBERNACION 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	

A continuación, se detallan todos los tipos de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, al interior de la entidad, en el primer semestre del año 2024.

CUADRO N° 1

RELACION DE PQRSD EN EL EDIFICIO DE LA GOBERNACIÓN , SECRETARIAS Y DEPENDENCIAS DE ENERO A JUNIO 2024

TIPO DE PQRSD	Total	Gestión exitosa	Sin trámite vencidas	Sin trámite dentro de los terminos
PETICIONES	1812	1742	9	61
QUEJAS	50	50		
RECLAMOS	9	9		
SOLICITUDES	3233	3044	31	158
DENUNCIAS	42	39	1	2
FELCITACIONES	5	5		
TOTAL	5151	4889	41	221

Fuente: Oficina de Asuntos Internos

Siglas: PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias


CUADRO N° 2

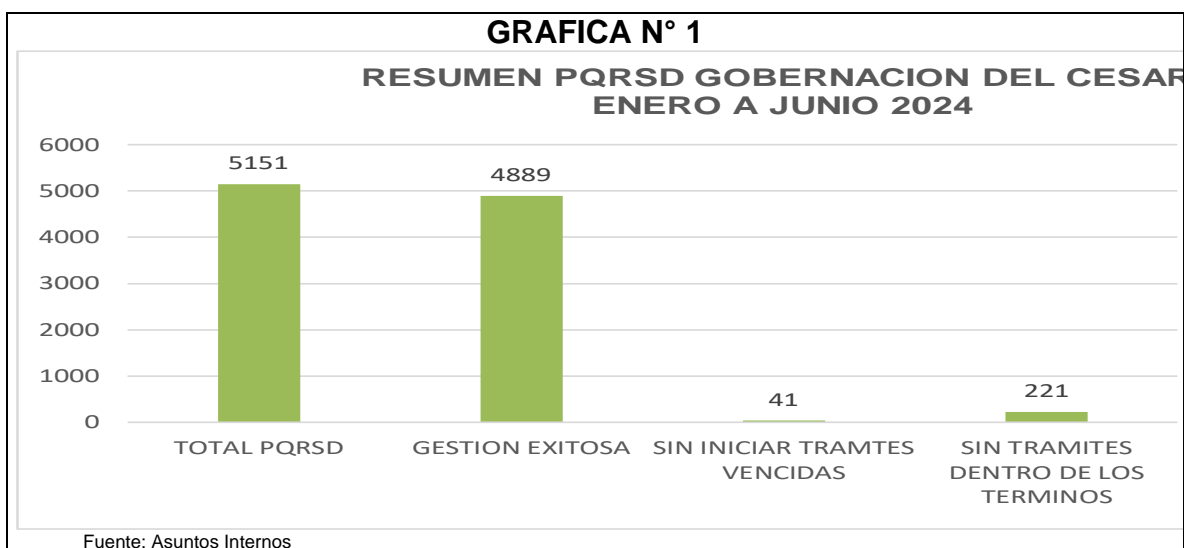
RESUMEN GENERAL PETICIONES , QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS AL INTERIOR DE LA ENTIDAD EN EL PRIMER SEMESTRE 2024

TOTAL PQRSD	5151
GESTION EXTOSA	4889
SIN INICIAR TRAMTES VENCIDAS	41
SIN TRAMITES DENTRO DE LOS TERMINOS	221

Fuente: Oficina de Asuntos Internos

Observamos en el cuadro número 2, de un total de 5151 de peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y denuncias es de, están en gestión exitosa 4889, cerca de un 95%; un porcentaje de 0.79% (41 PQRSD) se encuentran vencidas y sin trámite y un 4,3% (221) sin trámite, pero dentro de los términos.

 GOBERNACION 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	




CUADRO N° 3

PETICIONES ,QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS SELECCIONADAS PERIODO ENERO A JUNIO DE 2024 ID 245809, GOBERNACION DEL CESAR

SECTORIAL	TOTAL	GESTION EXITOSA	SIN TRÁMITE VENCIDAS	SIN TRÁMITE DENTRO DE LOS TERMINOS
SECRETARIA DE GOBIERNO	1362	1309	2	51
SECRETARIA DE SALUD	593	550	17	26
GRUPO DE RENTAS	501	409	1	91
GRUPO DE TALENTO HUMANO	297	286	3	8
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	280	269	4	7
SECRETARIA DE EDUCACION	238	238		
SECRETARIA DE HACIENDA	236	233	1	2
OFICINA ASESORA DE POLITICA SOCIAL	200	192	1	7
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	187	177	3	7
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS JURIDICOS	184	183	1	
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	144	142	1	1
SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTES	130	122		8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	120	119	1	
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y FOMENTO EMPRESARIAL	106	101	5	

Fuente: Oficina Asuntos Internos

En el cuadro número 3, se relacionan de mayor a menor las sectoriales y dependencias seleccionadas de la Gobernación del Cesar, en las cuales se registra el comportamiento de estas, se aprecia que la mayor sectorial es la secretaría de Gobierno con 1362 PQRSD tramitadas, con solo dos vencidas; la

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

secretaría de Salud presenta 593 PQRSD con 17 vencidas; Grupo de Rentas 501 tramitadas solo 1 vencida.

Así mismo, las peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias (PQRSD) de la secretaría de Educación en el cuadro N° 5, de un total de 238, todas fueron tramitadas con éxito

Se trasladaron 153 solicitudes a otras entidades, en el primer semestre 2024.

Sobre las comunicaciones a las cuales se le negó el acceso a la información en el periodo en estudio, no hay acceso a esta información, de acuerdo con la oficina de Asuntos Internos

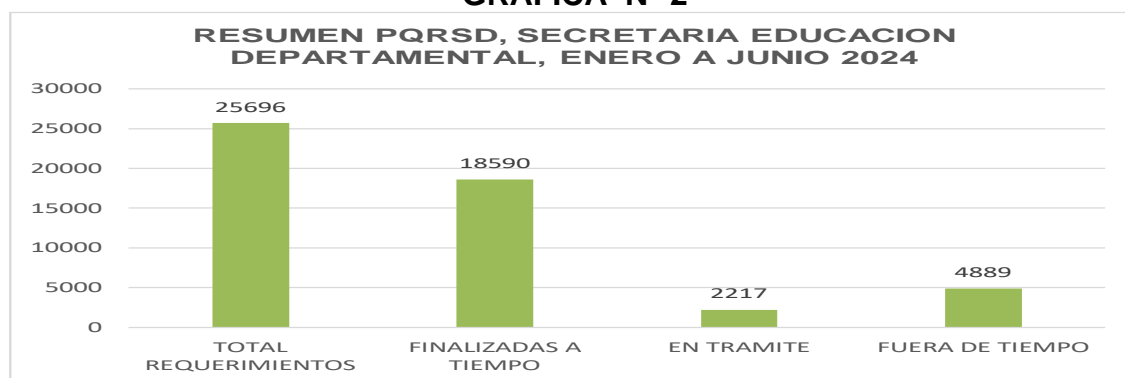
Seguidamente se hace el análisis del comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD; tramitadas, en la secretaria de Educación departamental (SED), en el periodo de enero a junio de 2024. Es importante efectuar la aclaración que en la Gobernación del Cesar el software utilizado para las comunicaciones es el CONTROL.DOC y en la secretaria de Educación es el SAC, servicio atención al cliente, toda vez están adscritos al Ministerio de Educación Nacional, estos dos sistemas, no están parametrizados ni armonizados para la consolidación de sus datos.

CUADRO N° 4


RESUMEN GENERAL PETICIONES , QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS EN LA SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL PRIMER SEMESTRE 2024	
TOTAL REQUERIMIENTOS	25696
FINALIZADAS A TIEMPO	18590
EN TRAMITE	2217
FUERA DE TIEMPO	4889

Fuente: Secretaría de Educación departamental

GRAFICA N° 2



Fuente: Secretaría Educación departamental

 GOBERNACION 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	

Tal como se puede apreciar en el cuadro N° 4 , el volumen de comunicaciones que se manejan en la secretaría de Educación departamental (SED), es casi 5 veces superior al de la Gbernación del Cesar, observando los porcentajes de cumplimientos tenemos,

Las finalizadas a tiempo o de gestión exitosa estan aproximadamente en un 72,4%; las PQRSD que estan en trámite, es decir no estan vencidas en 8,6%; y las vencidas o fuera de tiempo en 19% aproximadamente. Un porcentaje apreciable, el cual debe ser mejorado a traves de las diferentes estrategias que determine la secretaría de Educación departamental.

CUADRO N° 5


COMPORTAMIENTO DEPENDENCIAS SECRETARIA DE EDUCACION EN EL TRAMITE DE SUS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOCLITUDES Y DENCUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	EN TRÁMITE	FUERA DE TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	705	581	85	39	93
ATENCIÓN AL CIUDADANO	598	590	1	7	98
CALIDAD EDUCATIVA	580	522	27	31	94
COBERTURA	344	312	22	10	96
DESPACHO	22	15	2	5	75
ESCALAFON	259	259	0	0	100
HISTORIAS LABORALES	1570	1472	89	9	99
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	461	373	25	63	83
JURÍDICA	1961	1697	60	204	89
LIBRANZAS Y EMBARGOS	3885	1684	54	2147	43
PLANEACIÓN EDUCATIVA	373	295	20	58	82
PRESTACIONES SOCIALES	589	535	0	54	90
RECURSOS HUMANOS	14349	10255	1832	2262	73
Total Acumulado	25696	18590	2217	4889	74

Fuente: Secretaría Educación departamental

En el cuadro 5, se logra observar el desempeño de las diferentes dependencias de la secretaria de Educación en el trámite de sus PQRSD, en el periodo en estudio, el área de escalafón presenta el mejor puntaje de respuesta con un 100%, seguido por Historias laborales con 99,33% Atención al Ciudadano 98,66% y cobertura 96,89%.

Con relación a las de bajo nivel de respuesta tenemos: Libranzas y Embargos con 43,27% Recursos Humanos con 73,75%.

 GOBERNACION 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		

RECOMENDACIONES

Fortalecer los controles en cada secretaría y dependencias, para cumplir con los tiempos de respuestas establecidos por las normas, previniendo el riesgo de incumplimiento en las respuestas, e incurrir en posibles sanciones disciplinarias.

Capacitar de manera periódica, las personas que atienden público al interior de la entidad, velando siempre por el mejoramiento de la atención, para que sea adecuada, amena, oportuna y efectiva, dando cumplimiento a los protocolos de servicio al ciudadano.

Apoyar la conformación de un grupo de funcionarios y/o contratistas, los que revisan de manera diaria PQRSD, en las diferentes sectoriales, oficinas y dependencias, fomentando el control y seguimiento a las mismas, orientándolos a velar por el debido cumplimiento del procedimiento Manual de Trámite de PQRSD y Comunicación oficiales, código GC-MPA-001, y normas generales.

Procurar que cuando una PQRSD sea transferida a determinada persona, y no le corresponda, de manera inmediata y oportuna sea reenviada a la persona responsable, para evitar riesgo de incumplimiento en la respuesta oportuna de estas, toda vez que se han detectado casos de este tipo.



YEFERSON MALDONADO RODRIGUEZ
Asesor oficina de Control Interno