



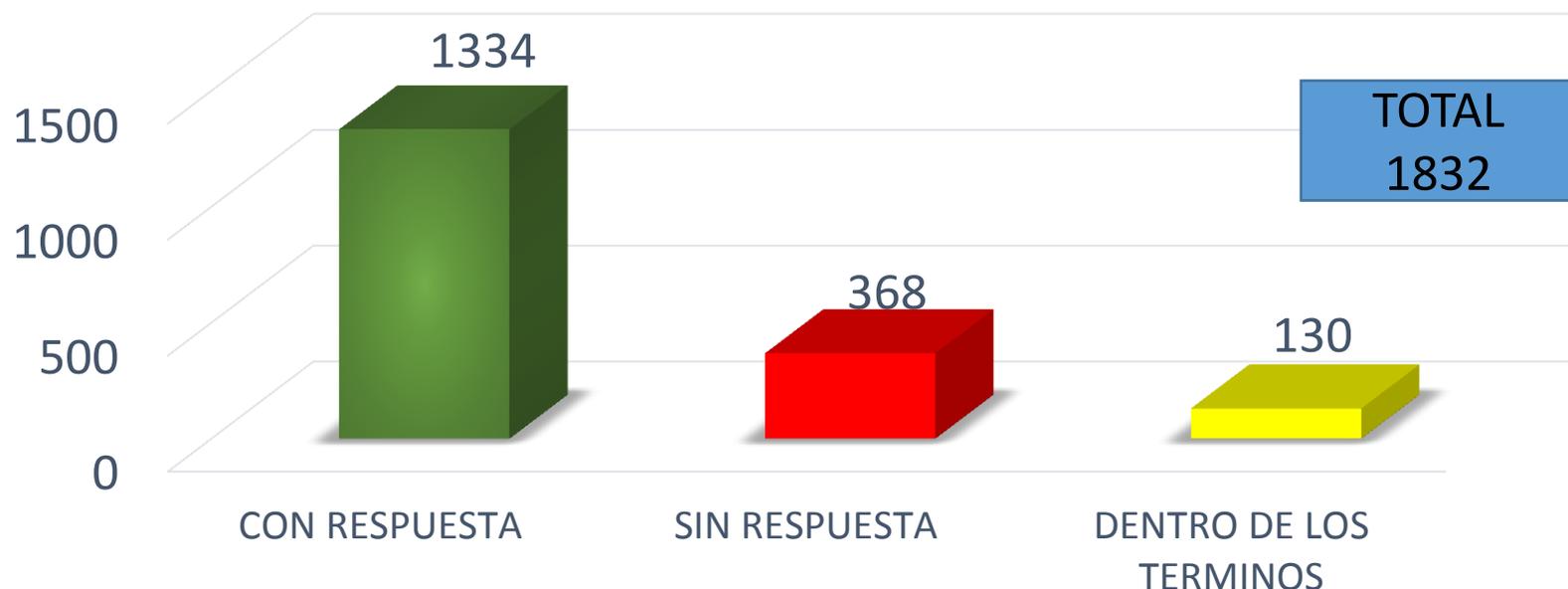
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2016

DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

GOBERNACION DE SANTANDER



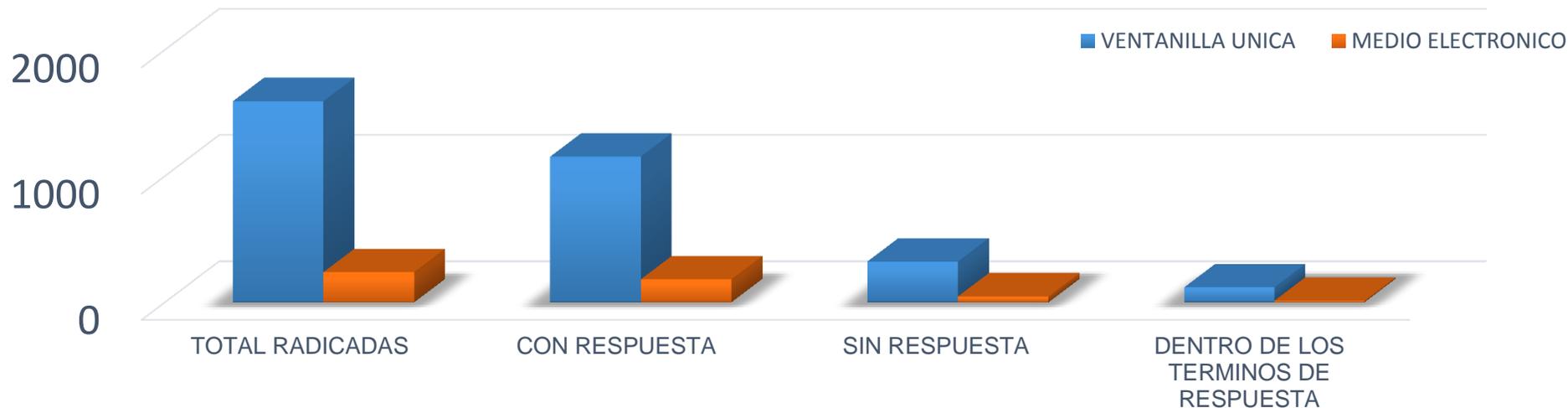
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS



EL 73% del total de las peticiones, quejas y reclamos recibidos fueron respondidas durante el trimestre, el 7% están dentro de los términos de respuesta y se debe trabajar para disminuir el 20% de las no respondidas a tiempo.

*Los datos fueron tomados según reporte de entrega de procesos generado el día 7 de abril 2016

COMPARACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS POR LUGAR DE RADICACION.



	TOTAL RADICADAS	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	DENTRO DE LOS TERMINOS DE RESPUESTA
VENTANILLA UNICA	1593	1153	322	118
MEDIO ELECTRONICO	239	181	46	12

El 86% de peticiones, quejas y reclamos fueron hechos por la ventanilla única, el 14% fue hecho por medios electrónicos.

La ventanilla única corresponde a 2 ventanillas: 1 ventanilla en la secretaria de Salud, 1 ventanilla en la Gobernación de Santander.

Los medios electrónicos corresponden a los 2 correos institucionales: contáctenos y escríbale al Gobernador.

*Los datos fueron tomados según reporte de entrega de procesos generado el día 7 de abril 2016

INFORME DE DERECHOS DE PETICION RADICADOS EN VENTANILLA UNICA

SECRETARIAS	TOTAL			CON RESPUESTA			RECLAMOS SIN RESPUESTA			DENTRO DE LOS TERMINOS DE RESPUESTA		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO
ADMINISTRACION CENTRAL	252	390	263	191	303	156	61	84	48	0	3	59
SECRETARIA DE SALUD	108	91	64	101	81	44	7	10	14	0	0	6
SECRETARIA DE EDUCACION	72	140	109	67	94	39	5	46	35	0	0	35
TOTAL	1489			1076			310			103		

INFORME DE QUEJAS Y/O RECLAMOS RADICADOS EN VENTANILLA UNICA

SECRETARIAS	TOTAL			CON RESPUESTA			RECLAMOS SIN RESPUESTA			DENTRO DE LOS TERMINOS DE RESPUESTA		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO
ADMINISTRACION CENTRAL	13	13	17	11	12	13	2	1	1	0	0	3
SECRETARIA DE SALUD	19	1	8	18	0	5	1	1	2	0	0	1
SECRETARIA DE EDUCACION	5	5	23	5	2	11	0	3	1	0	0	11
TOTAL	104			77			12			15		

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS RADICADOS POR CORREO INSTITUCIONAL INFO /CONTACTENOS

SECRETARIAS	TOTAL			CON RESPUESTA			RECLAMOS SIN RESPUESTA			DENTRO DE LOS TERMINOS DE RESPUESTA		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO
ADMINISTRACION CENTRAL, SALUD Y EDUCACIÓN	10	32	20	4	23	8	6	9	9	0	0	3
TOTAL	62			35			24			3		

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y/O RECLAMOS RADICADAS POR EL CORREO INSTITUCIONAL ESCRIBALE AL GOBERNADOR

SECRETARIAS	TOTAL			CON RESPUESTA			RECLAMOS SIN RESPUESTA			DENTRO DE LOS TERMINOS DE RESPUESTA		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ENERO	FEBRERO	MARZO
ADMINISTRACION CENTRAL, SALUD Y EDUCACIÓN	0	63	114	0	54	92	0	9	13	0	0	9
TOTAL	177			146			22			9		