

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	1 de 12

Informe de : Seguimiento II-Semestre Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias correspondientes a la vigencia 2017

Proceso/ Dependencia: Atención al Ciudadano/ Secretaria General- Educación y Salud-Dirección Atención al Ciudadano

Asunto: Realizar seguimiento a la gestión adelantada por las Secretarías General, Educación y Salud y Dirección de Atención al Ciudadano, en lo relacionado con la administración y operación del sistema de Información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias.

Fecha: 31 Enero de 2018

OBJETIVO:

La Oficina de Control Interno en ejercicio de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y teniendo en cuenta la responsabilidad de seguimiento y control que nos asiste, establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y en concordancia con la Ley 1712 de 2014; Decreto Nacional 103 de 2015, de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública, y Decreto Departamental N. 138 de 2016 en el Título IV, artículo 46; para lo anterior, se solicitó a las dependencias competentes el suministro de la información relacionada con el proceso Atención al Ciudadano, con el fin de verificar que el procedimiento y trámite del mismo se realiza dentro de los términos y lo reglamentado en la normatividad vigente, en lo pertinente al segundo semestre del año 2017.

METODOLOGIA:

1. Solicitud escrita del reporte de la información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes a la Dirección de Atención al Ciudadano, radicadas a través de la herramienta tecnológica de Gestión documental adoptada por la Gobernación de Santander (aplicativo- FOREST).
2. Verificación mediante prueba selectiva a registros radicados en aplicativo Forest antes del 30 de junio de 2017, y a procesos vencidos durante el primer semestre, efectuando actas de visita en las diferentes dependencias.
3. Consolidación de la Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes por: Despacho Gobernador, Secretarías y Oficinas.
4. Verificación del cumplimiento de los términos de Ley contemplados en la normatividad vigente.
5. Presentación del Informe y análisis de gráficas.

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	2 de 12

ALCANCE:

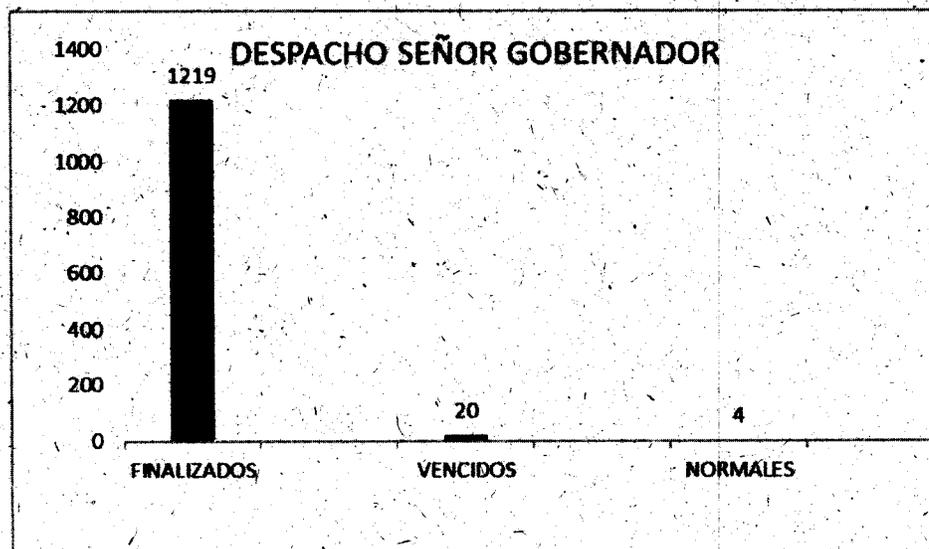
El alcance del informe, se fundamenta en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, durante el periodo comprendido entre el 04 de julio al 29 de diciembre de 2017, radicadas ante la Entidad, a través de los diferentes medios habilitados para la atención al ciudadano.

CRITERIOS:

- Dirección de Atención al Ciudadano y Oficinas en Salud, Educación y Pasaportes.
- Ventanilla única
- Página web, links contáctenos
- Línea transparente 6339666 opción cinco (5) y línea gratuita nacional 018000950020.
- correos electrónicos info@santander.gov.co y escribalealgobernador@santander.gov.co
- buzón de sugerencias en pasillos de la Entidad.

DESARROLLO DEL INFORME

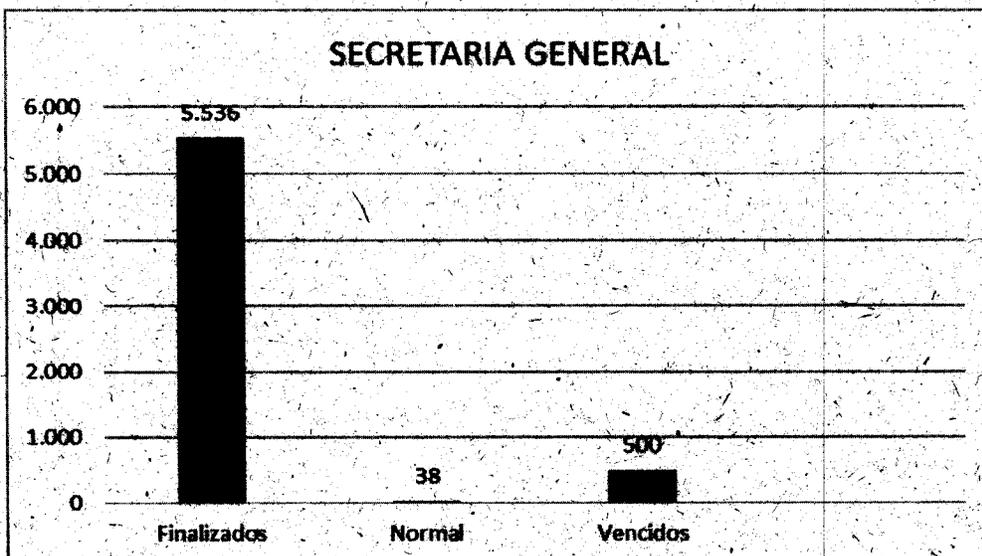
- ❖ **DESPACHO DEL GOBERNADOR.** Se recibieron 1243 registros en este Despacho y Oficinas adscritas, a través de los medios habilitados para la atención del proceso; de las cuales se finalizaron 1219, quedaron quince (15) sin reparto, cinco (5) vencidos y cuatro (4) dentro de los términos.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

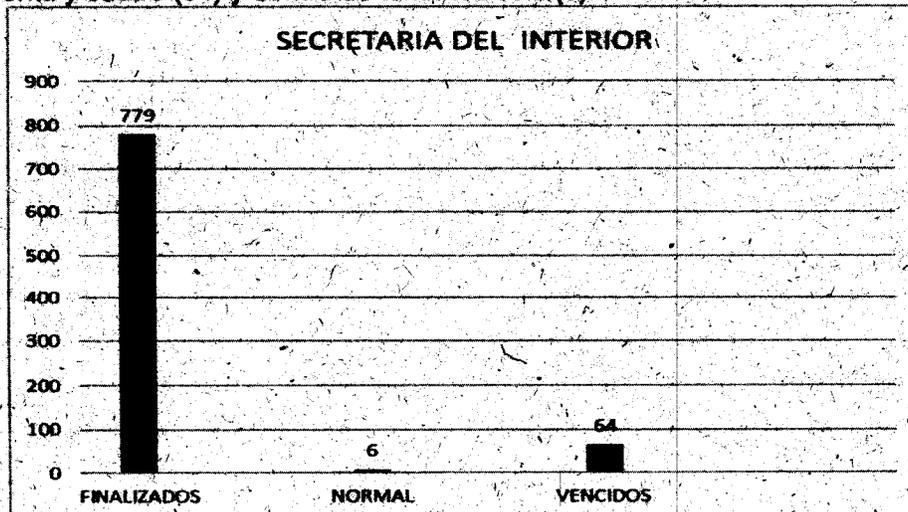
SECRETARIAS:

GENERAL: Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos 6.074 registros, de los cuales se finalizaron 5536, quedando vencidos al cierre del informe quinientas (500) y dentro de términos treinta y ocho (38).



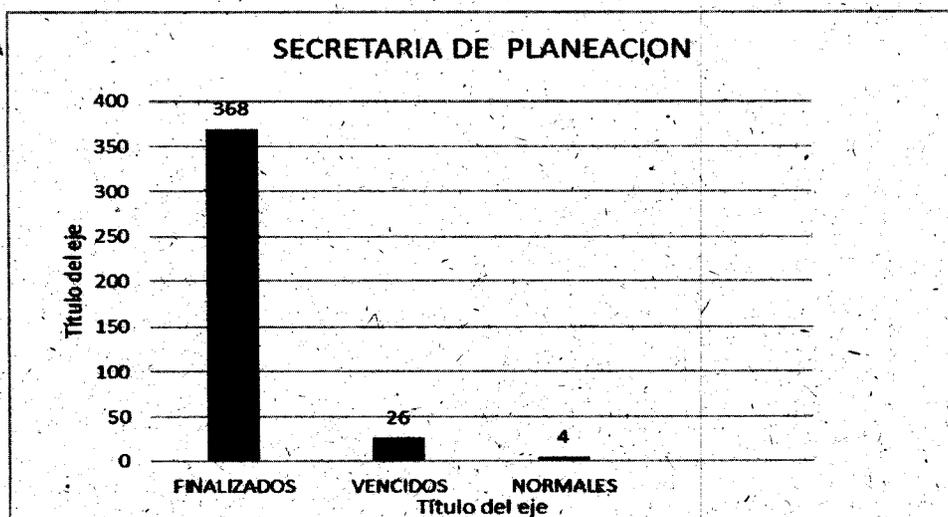
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

❖ **INTERIOR.** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, 849 registros, de los cuales se finalizaron 779 quedando vencidos al cierre del informe sesenta y cuatro (64) y dentro de términos seis (6).



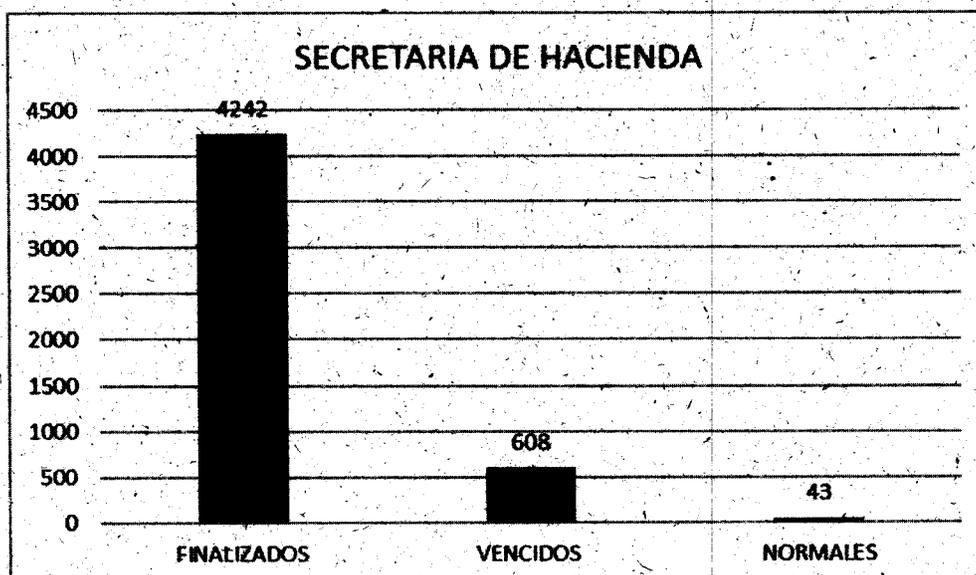
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

- ❖ **PLANEACION.** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, 398 registros, de los cuales se finalizaron 368, quedando vencidos al cierre del informe veintiséis (26) y dentro de términos cuatro (4).



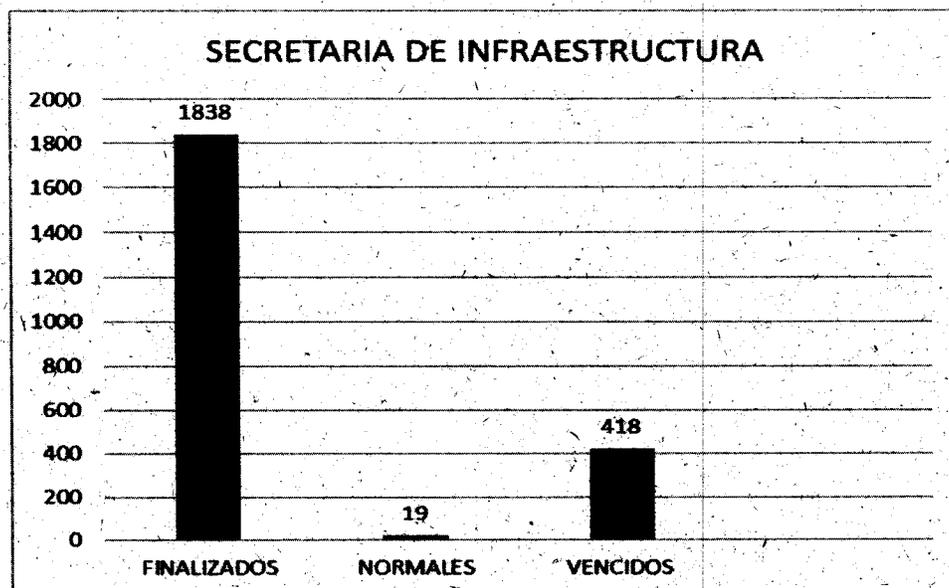
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

- ❖ **HACIENDA:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, 4893 registros, de los cuales se finalizaron 4242 quedando vencidos al cierre del informe seiscientos ocho (608) y dentro de términos cuarenta y tres (43).



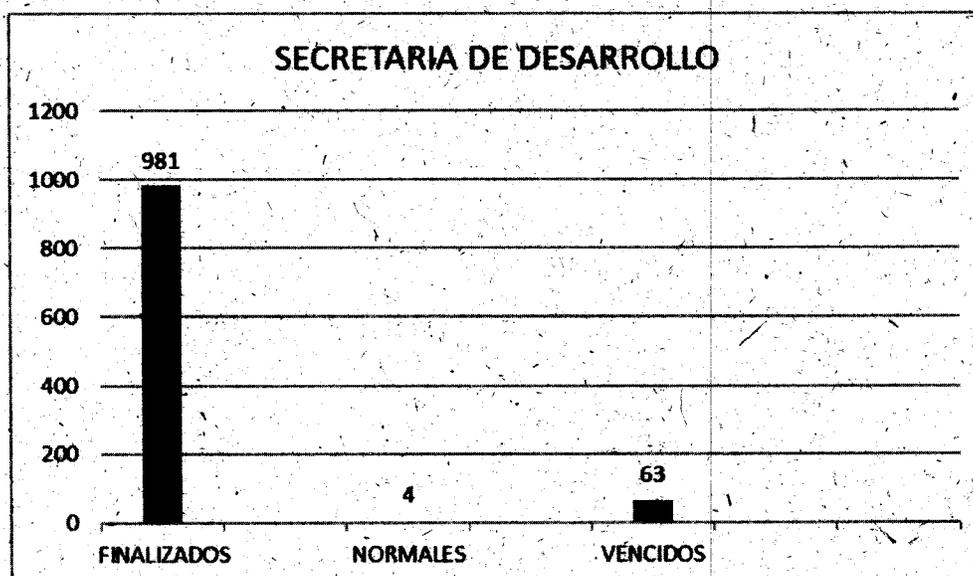
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

- ❖ **INFRAESTRUCTURA:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, 2275 registros, de los cuales se finalizaron 1838, quedando vencidos al cierre del informe cuatrocientos dieciocho (418) y dentro de términos diecinueve (19).



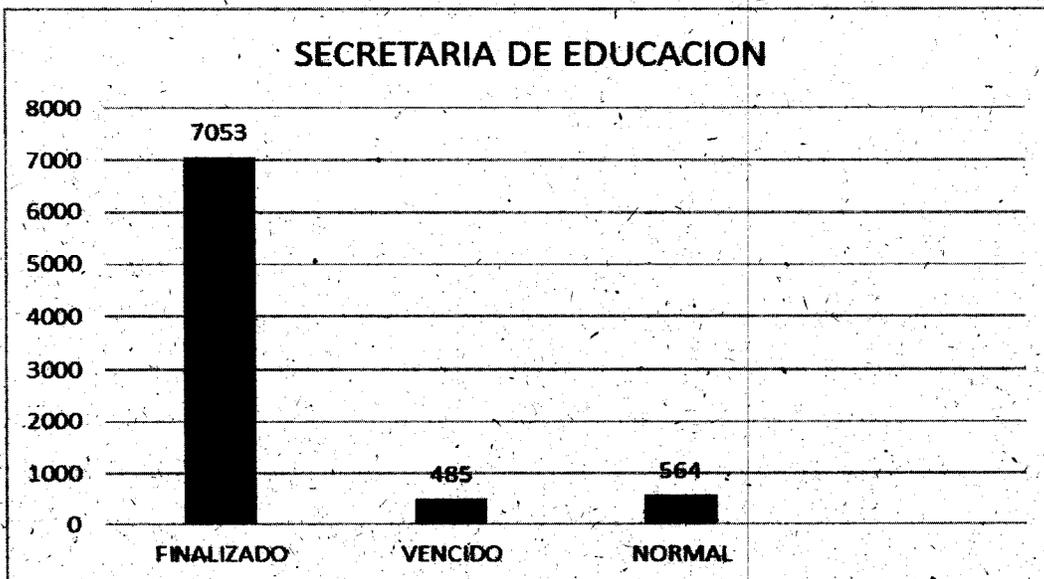
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

- ❖ **DESARROLLO:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, 1048 registros, de los cuales se finalizaron 981, quedando vencidos al cierre del informe sesenta y tres (63) y dentro de términos cuatro (4).



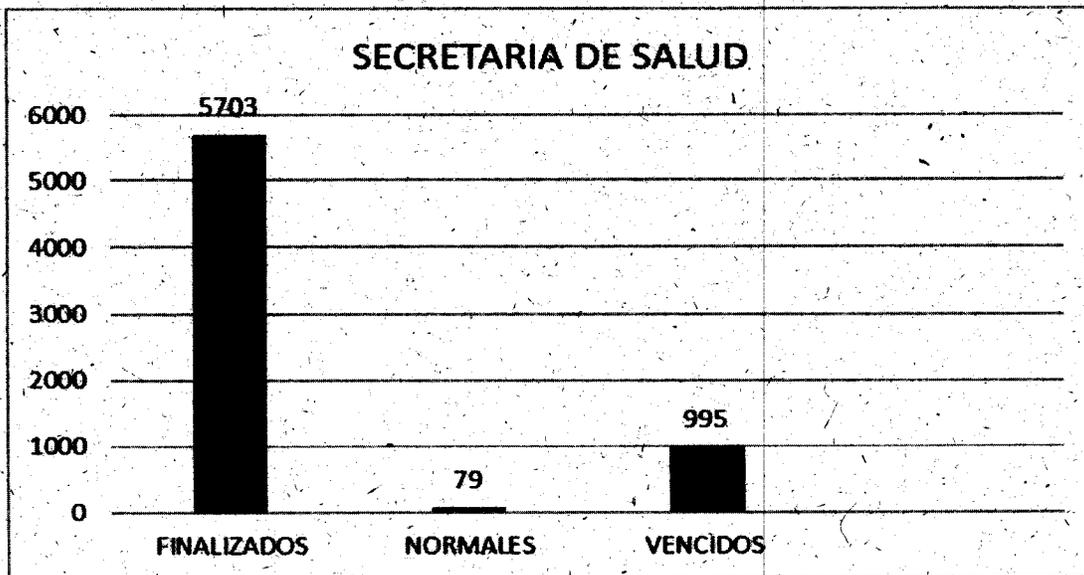
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

- ❖ **EDUCACION:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, 8102 registros, de los cuales se finalizaron 7053, quedando vencidos al cierre del informe cuatrocientos ochenta y cinco (485) y dentro de términos quinientos sesenta y cuatro (564).



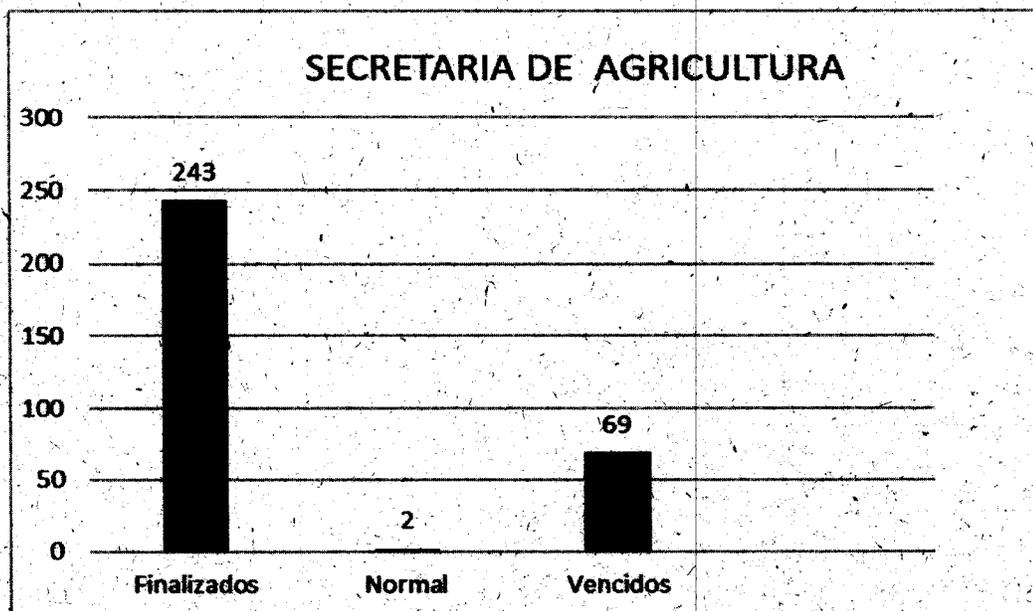
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

- ❖ **SALUD:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, 6777 registros, de los cuales se finalizaron 5703, quedando vencidos al cierre del informe novecientos noventa y cinco (995) y dentro de términos setenta y nueve (79).



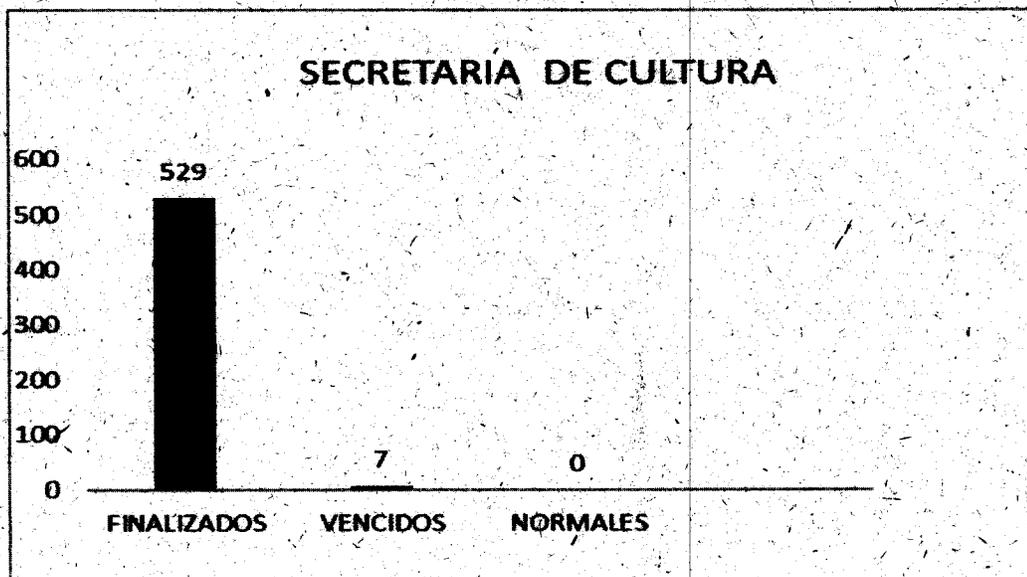
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

- ❖ **AGRICULTURA:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, 314 registros, de los cuales se finalizaron 243, quedando vencidos al cierre del informe sesenta y nueve (69) y dentro de términos dos (2).



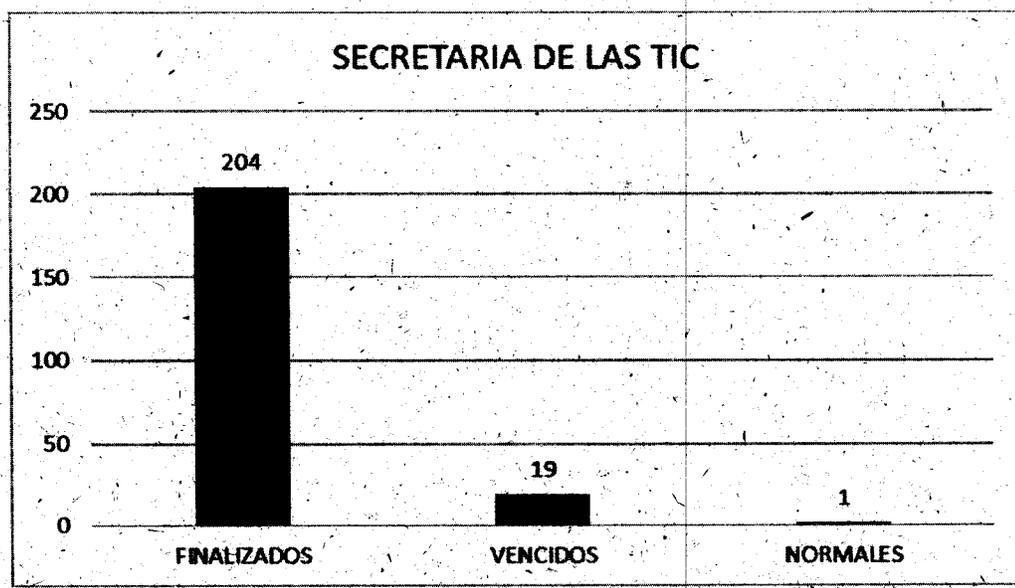
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

- ❖ **CULTURA Y TURISMO:** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, 536 registros, de los cuales se finalizaron 529 quedando vencidos al cierre del informe siete (7).



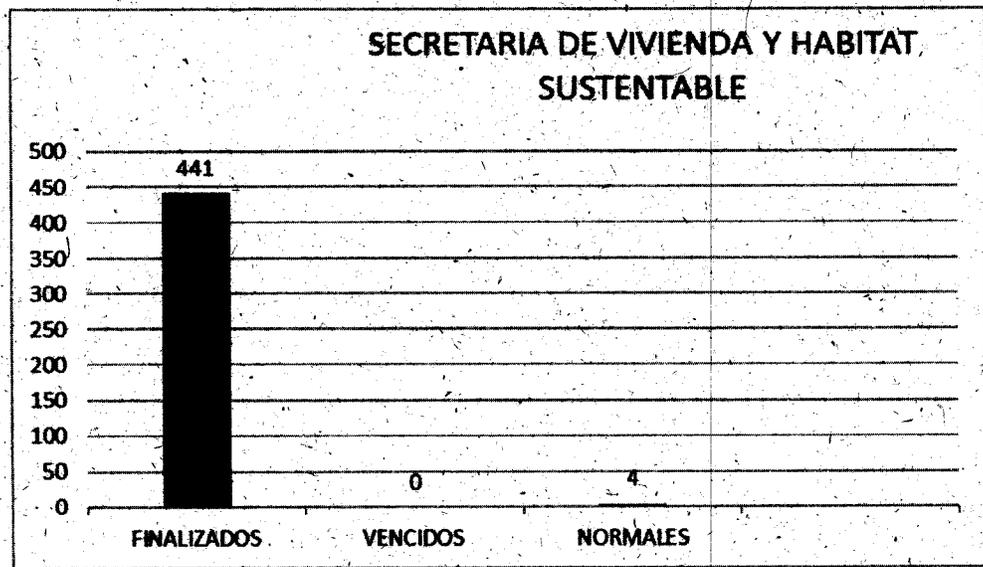
Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

- ❖ **TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN. TIC.** Radicadas en este Despacho, Direcciones y Grupos de Trabajo adscritos, 224 registros, de los cuales se finalizaron 204, quedando vencidos al cierre del informe diecinueve (19) y dentro de términos uno (1).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

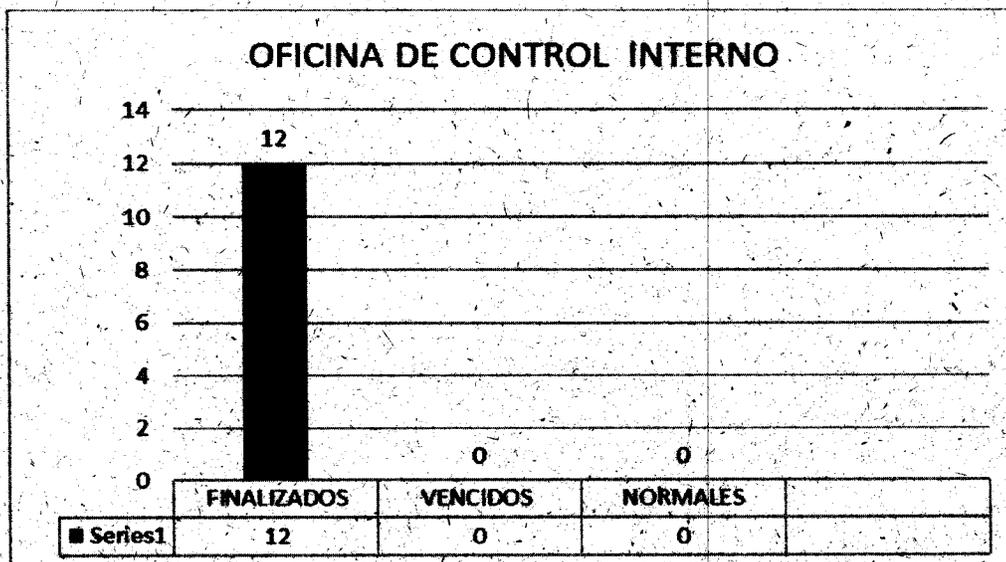
- ❖ **VIVIENDA Y HABITAB SUSTENTABLE:** Radicadas en este Despacho, y Grupo de Trabajo 445 registros, de los cuales se finalizaron 441, y al cierre del informe dentro de términos cuatro (4).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

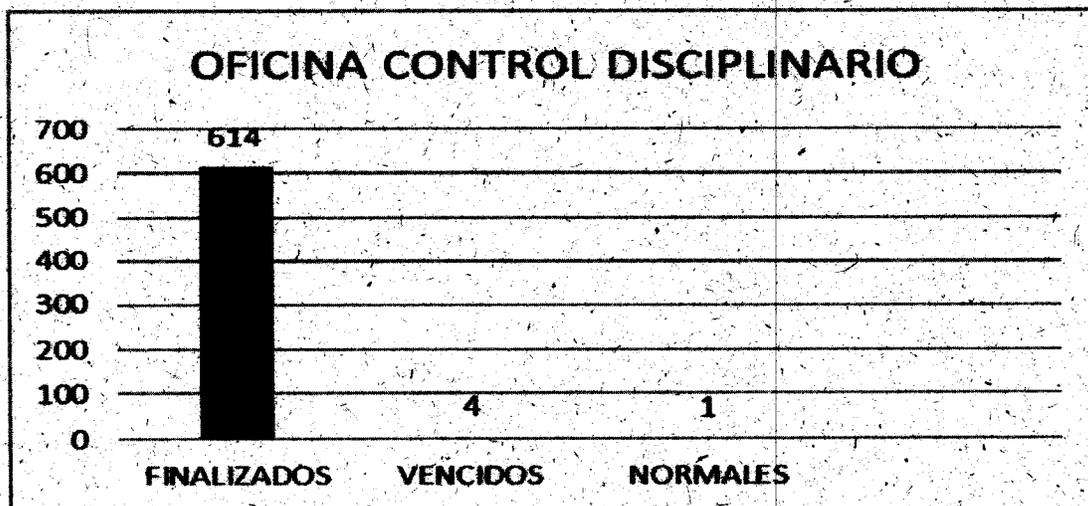
❖ **OFICINAS:**

CONTROL INTERNO: Radicadas en este Despacho, y Grupo de Trabajo, 12 registros, de los cuales al cierre de este informe se finalizaron dentro de los términos.



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

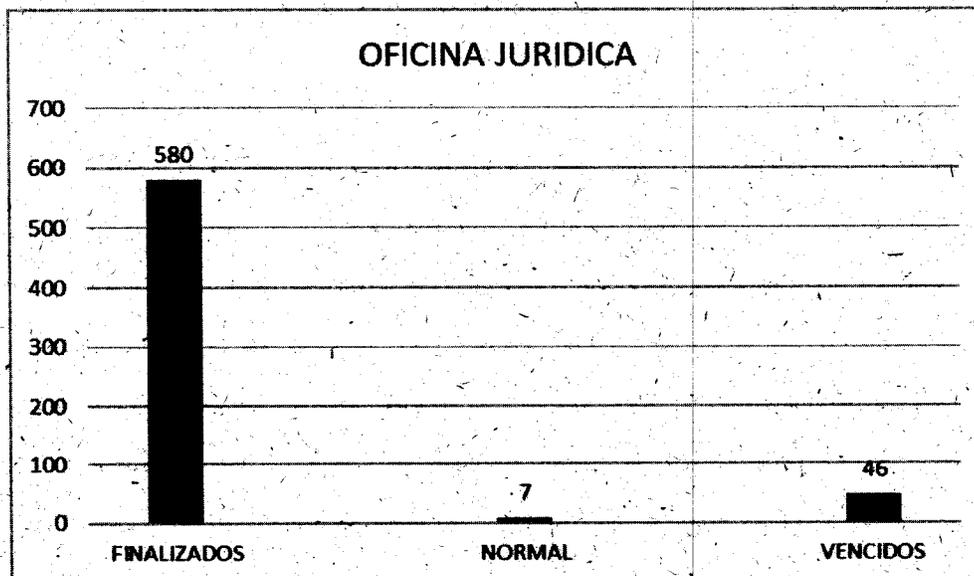
❖ **CONTROL DISCIPLINARIO:** Radicadas en este Despacho, y Grupo de Trabajo 619 registros, de los cuales se finalizaron 614, y al cierre del informe quedaron vencidos cuatro (4) y dentro de términos uno (1).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

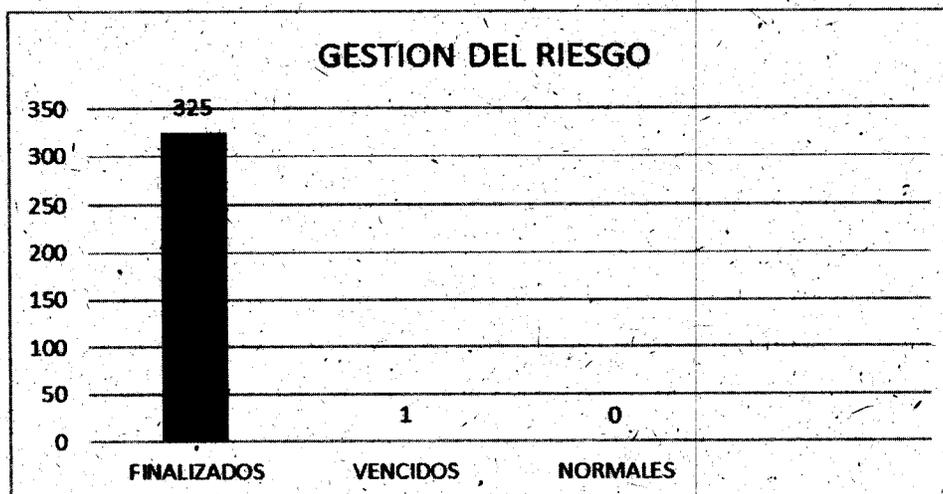
CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
PÁGINA	10 de 12

- ❖ **OFICINA JURÍDICA:** Radicadas en este Despacho, y Grupo de Trabajo 633 registros, de los cuales se finalizaron 580, y al cierre de este informe quedaron vencidos cuarenta y seis (46) y dentro de términos siete (7).



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

- ❖ **DIRECCIÓN DEL RIESGO:** Radicados en este Despacho y Grupo de Trabajo 326 registros, de los cuales se finalizaron 325, y al cierre de este informe quedó un (1) vencido



Fuente : Dirección de Atención al Ciudadano y Herramienta tecnológica Forest

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
		PÁGINA	11 de 12

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO:

La Entidad recibió un total de 33.768 solicitudes, de las cuales se respondieron oportunamente 29.667, quedando vencidas 3.325 y dentro del término para responder 776 registros; en reparto a través de Forest en los diferentes Despachos al cierre del informe, concluyendo que, del total de radicados durante el segundo semestre de la presente vigencia, un 10% de las PQRSD quedaron sin resolver, situación que en nada favorece a los funcionarios encargados de emitir la respuesta y un 2% se hallaban dentro de términos para reparto.

FORTALEZAS.

1. Durante la vigencia 2017 se actualizó el Proceso y Procedimientos en el Sistema Integrado de Gestión
2. Se cuenta con los medios habilitados para la recepción de los requerimientos y PQRDS.
3. Es importante destacar las acciones de mejora implementadas por los despachos de las Secretarías de Salud, Educación y Hacienda, en lo relacionado con la oportunidad en la respuesta a las diferentes inquietudes y peticiones de interés general y particular, elevadas por la comunidad y los diferentes Entes de Control, observado en el seguimiento que esta Oficina realizó durante el primer semestre 2017.
4. Se dispone de la herramienta tecnológica para la verificación y control de las PQRSD.
5. La Dirección efectúa seguimiento a través de actas de visita por parte de los servidores de la Dirección de Atención al Ciudadano.
6. Se ha fortalecido la capacitación a los funcionarios y contratistas en el manejo de la herramienta Forest, en especial, se observó gran compromiso, en aquellos municipios en los que se realizan las expediciones **Santander NOS UNE**.

ACCIONES DE MEJORA

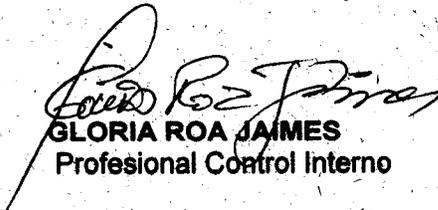
1. No se evidencia los reportes mensuales de Informes sobre las PQRDS tramitadas en sus Secretarías, a excepción de las Secretarías de Infraestructura, Vivienda, Salud y Educación, reglado en artículo 47 del Decreto No. 138 de 2016.



INFORME OFICINA DE CONTROL INTERNO

CÓDIGO	EV-CYE-RG-15
VERSIÓN	1
FECHA DE APROBACIÓN	13/07/2017
PÁGINA	12 de 12

2. Fortalecer la Dirección de Atención al Ciudadano, con talento humano para una mejor prestación del servicio en esta área, teniendo en cuenta que a la fecha se carece de un funcionario que atienda el conmutador de la Entidad.
3. Gestionar la ubicación del punto de atención y funcionamiento del aplicativo Forest en las instalaciones de la Casa de Participación ciudadana, dada la complejidad y gran número de comunales atendidos allí.
4. Se reitera el cumplimiento de los artículos 41 del Decreto Departamental No.138 del 29 de julio de 2016 y artículo 34 de la Ley 734 de 5 de febrero de 2002.


GLORIA ROA JAIMES
Profesional Control Interno


MARITZA FIGUEROA ACOSTA
Profesional Control Interno


V° B° BENJAMIN GUTIERREZ SANABRIA
Jefe Oficina Control Interno