



# **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS**

**ENERO - DICIEMBRE 2016**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**GOBERNACION DE SANTANDER**



# INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo contenido en el Título 3, artículo 37, del Decreto 138 del 2016, la Dirección de Atención al Ciudadano, presenta el siguiente informe sobre el comportamiento de la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias interpuestas por la ciudadanía.

Los datos son suministrados por el sistema Forest, y fueron tomados según reportes Entrega de Procesos los días 2 y 3 de enero de 2017; por ser este, un sistema dinámico, puede presentar variaciones en la información suministrada, respecto a la fecha de la presentación del informe.

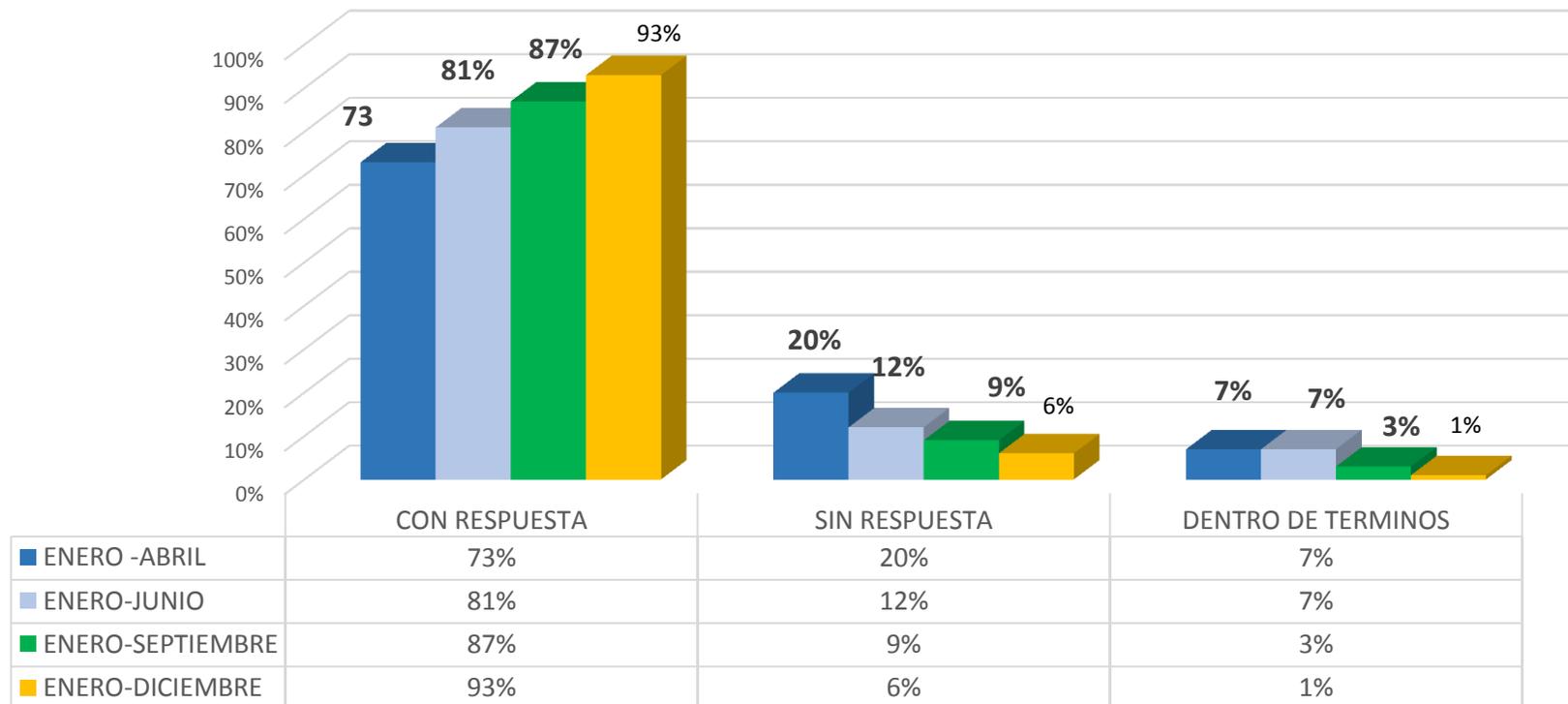
# TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS DE ENERO A DICIEMBRE 2016



El 93% del total de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias recibidas fueron respondidas; el 1% están aun dentro de los términos de respuesta y sin respuesta es el 6%.

\*Los datos fueron tomados según reportes de entrega de procesos generados los días 2 y 3 de enero del 2017

# COMPARATIVO TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS

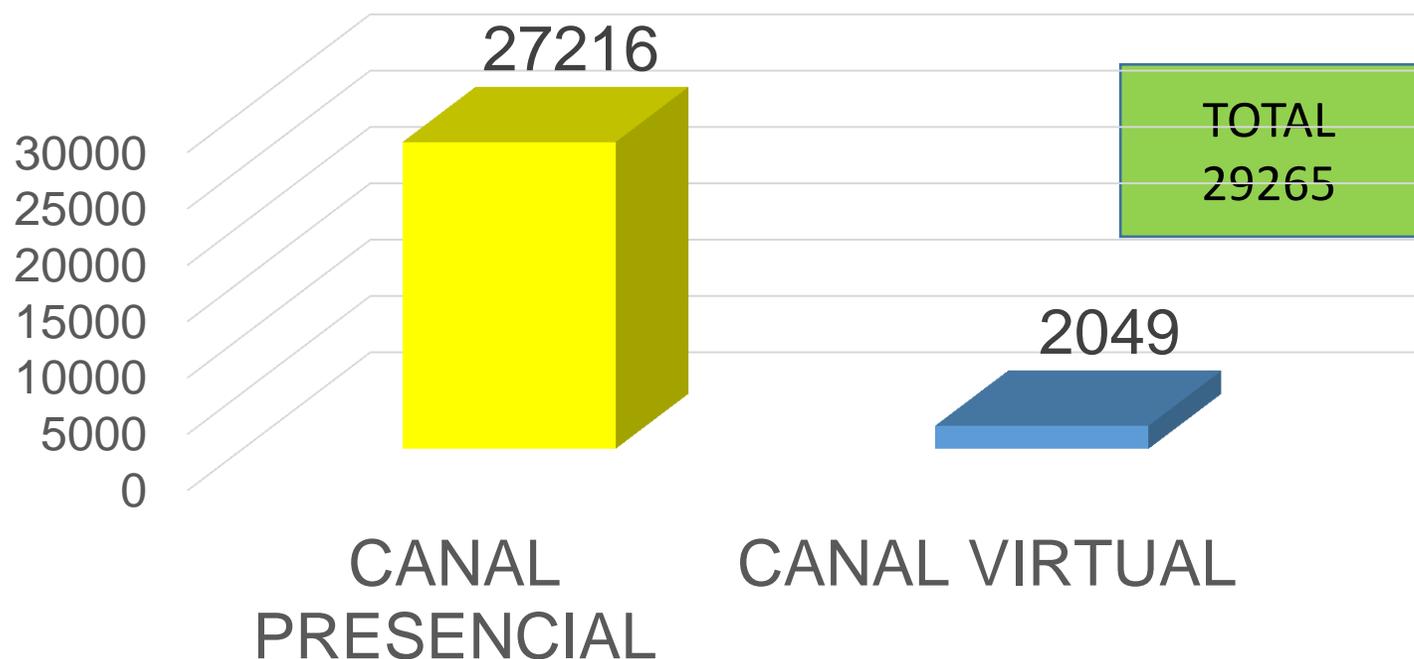


Se evidencia la disminución de PQRSD sin respuesta en 14 puntos porcentuales en el periodo comprendido entre el primer trimestre del 2016 y el cuarto trimestre del 2016, favoreciendo así la respuesta al ciudadano.

\*Los datos fueron tomados según reportes de entrega de procesos generados los días 2 y 3 de enero 2017

# TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS POR CANAL (ENERO – DICIEMBRE 2016)

## PQRSD



EL 93% del total de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias fueron recibidas por el canal presencial, el 7% por el canal virtual.

\*Los datos fueron tomados según reportes de entrega de procesos generados los días 2 y 3 de enero 2017

## TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS POR SECRETARIA

SECRETARIA	CON RESPUESTA	EN TRAMITE	SIN RESPUESTA	TOTAL	% EFICACIA
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	344	2	2	348	99%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	514	3	1	518	99%
SECRETARIA DE CULTURA	962	0	6	968	99%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	42	0	1	43	98%
SECRETARIA DE PLANEACION	471	10	10	491	96%
OFICINA JURIDICA	1097	7	25	1129	97%
SECRETARIA DE VIVIENDA	1665	5	0	1670	100%
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1769	21	14	1804	98%
SECRETARIA DEL INTERIOR	1598	19	98	1715	93%
SECRETARIA DE EDUCACION	1213	37	33	1283	95%
SECRETARIA DE DESARROLLO	1560	15	99	1674	93%
SECRETARIA GENERAL	6423	82	345	6850	94%
SECRETARIA DE SALUD	4003	43	481	4527	88%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2299	115	354	2768	83%
SECRETARIA DE HACIENDA	2153	64	177	2394	90%
SECRETARIA DE LAS TIC	181	3	68	251	72%
SECRETARIA DE AGRICULTURA	783	8	41	832	94%
<b>Total general</b>	<b>27077</b>	<b>434</b>	<b>1755</b>	<b>29265</b>	<b>93%</b>

El indicador de Eficacia de respuesta es del 93% el cual evidencia que la Gobernación esta en el nivel Satisfactorio, sin embargo se recomienda trabajar en las dependencias cuyo promedio esta por debajo del 85% .

## TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS POR CANAL

### PRESENCIAL

TIPO DE GESTION	CANT
PETICIÒN	26601
QUEJA	461
RECLAMOS	69
SUGERENCIAS	5
DENUNCIA	80
<b>TOTAL</b>	<b>27216</b>

### VIRTUAL

TIPO DE GESTION	CANT
ESCRIBALE AL GOBERNADOR ( <a href="mailto:escribalealgobernador@Santander.gov.co">escribalealgobernador@Santander.gov.co</a> )	668
INFO SANTANDER ( <a href="mailto:info@Santander.gov.co">info@Santander.gov.co</a> )	1381
<b>TOTAL</b>	<b>2049</b>

\*Los datos fueron tomados según reportes de entrega de procesos generados los días 2 y 3 de enero 2017

## COMPARATIVO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS RECIBIDAS POR SECRETARIA

Etiquetas de fila	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIA
SECRETARIA GENERAL	6475	47	3	0	3
SECRETARIA DE HACIENDA	2289	4	0	0	0
SECRETARIA DE SALUD	3938	159	1	0	1
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	2552	22	0	3	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1224	74	64	1	22
SECRETARIA DEL INTERIOR	1542	8	0	0	9
OFICINA JURIDICA	1031	6	0	0	0
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1546	1	1	1	3
SECRETARIA DE CULTURA	897	1	0	0	0
SECRETARIA DESARROLLO	1391	0	0	0	3
SECRETARIA DE AGRICULTURA	778	0	0	0	3
SECRETARIA DE VIVIENDA	1608	7	0	0	3
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO	482	0	0	0	4
SECRETARIA DE PLANEACION	420	1	0	0	1
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	195	124	0	0	24
SECRETARIA DE LAS TIC	205	1	0	0	3
OFICINA CONTROL INTERNO	28	6	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>26601</b>	<b>461</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>80</b>

Del total de las PQRDS recibidas, el 97,74% corresponde a peticiones, el 1,69% corresponde a quejas, el 0,25% a reclamos, el 0,02% a sugerencias y el 0,29% a denuncias.

## CONCLUSIONES

Se evidencia que las estrategias adoptadas por la Dirección de Atención al Ciudadano han hecho que la respuesta al ciudadano sea mas eficaz.

Se debe seguir trabajando especialmente en algunas dependencias para garantizar la respuesta de las PQRSD radicadas en la entidad a través de sus canales de atención.

Proyectó: Delsy Ferrucho, German Roncancio, Leopoldo Fuentes, Nathalia Pedraza-Contratistas  
Revisó: José Ricardo Fonseca

