



**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

2017-1

**SECRETARIA GENERAL
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
GOBERNACION DE SANTANDER
PRIMER TRIMESTRE 2017**

(Enero 1 a Marzo 31)



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 consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias recibidas por la Gobernación de Santander a través de sus diferentes canales de atención al ciudadano, en el periodo comprendido entre el 1 de Enero y 31 de marzo del año en curso, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta buscando cumplir con los términos de Ley.

Los datos son suministrados por el sistema Forest, y fueron tomados según reportes Entrega de Procesos los días 1, 3 y 4 de abril de 2017; por ser un sistema dinámico, puede presentar variaciones en la información suministrada, respecto a la fecha de la presentación del informe.

Canales de Atención:

La Gobernación de Santander pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicio y/o información de la entidad.

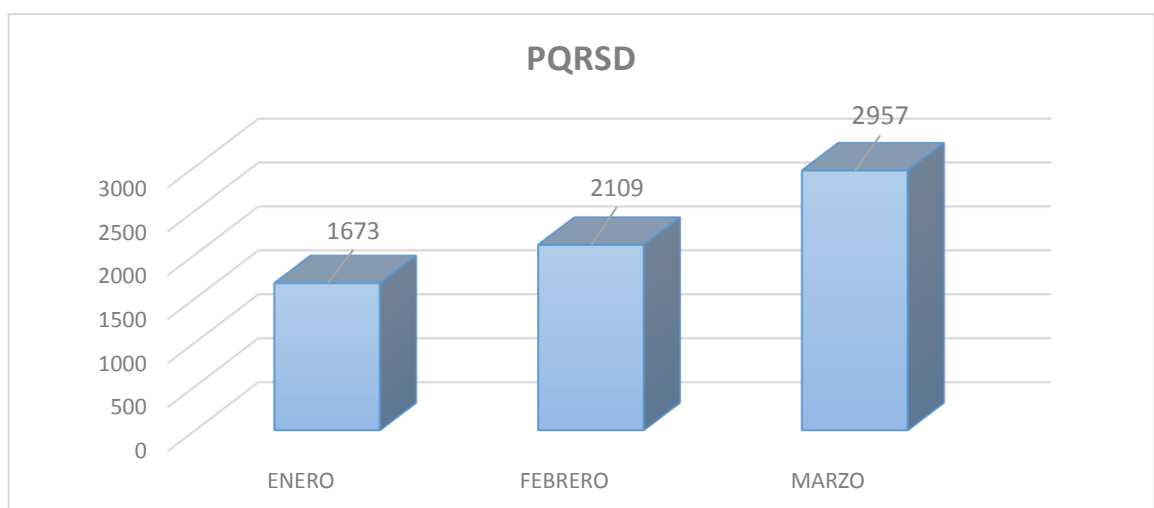
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
Atención Presencial	Atención Personal	Palacio Amarillo-Calle 37 No. 10-30	días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12pm y de 2:00pm a 6:00 pm
	Atención por Correspondencia	Secretaria de Salud- Calle 45 No 11-52	
		Idesan- Calle 48 No 27A-48	
Atención Telefónica	Línea Gratuita Nacional	01 8000 95 00 20	días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12pm y de 2:00pm a 6:00 pm
	Tel (PBX):	(+57 7) 633 96 66	
Virtual	Pagina Web	www.santander.gov.co	el portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados ´´por dicho medio se gestiona dentro de los días hábiles
		http://www.santander.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/contactenos#	
	Correo Electrónico	info@santander.gov.co	el portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados ´´por dicho medio se gestiona dentro de los días hábiles
escribalealgobernador@santander.gov.co			



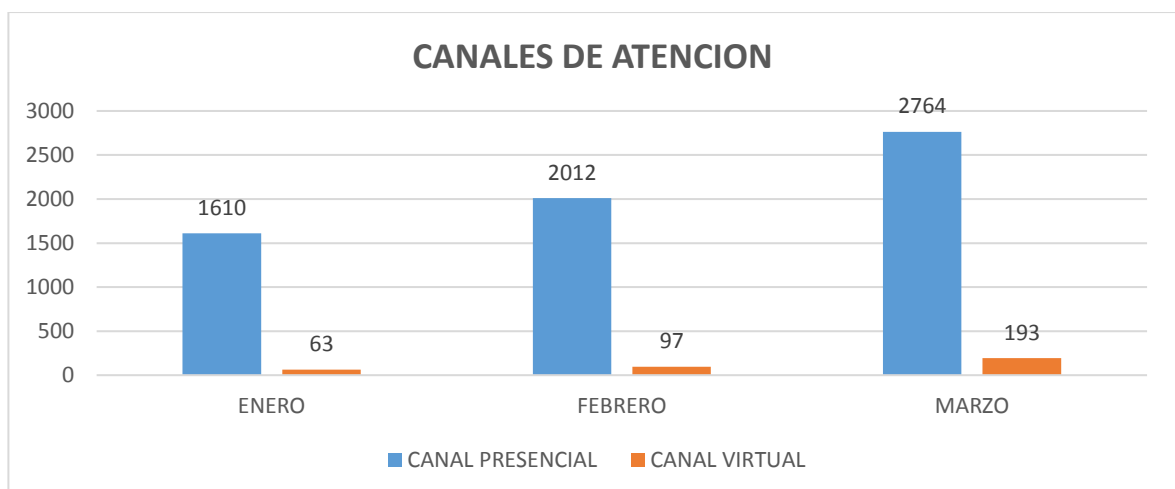
1. NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

En el primer trimestre se recibieron 6.739 solicitudes por los diferentes tipos de gestión; en el canal presencial fueron atendidos 6.228 Peticiones, 132 Quejas, 18 Reclamos, 0 Sugerencias, 8 Denuncias y 353 solicitudes por Canal virtual.

De acuerdo a las modalidades de Petición, la más utilizada por los ciudadanos fue: Solicitud de información de interés general y/o particular correspondiente al 72% del total de la correspondencia recibida.



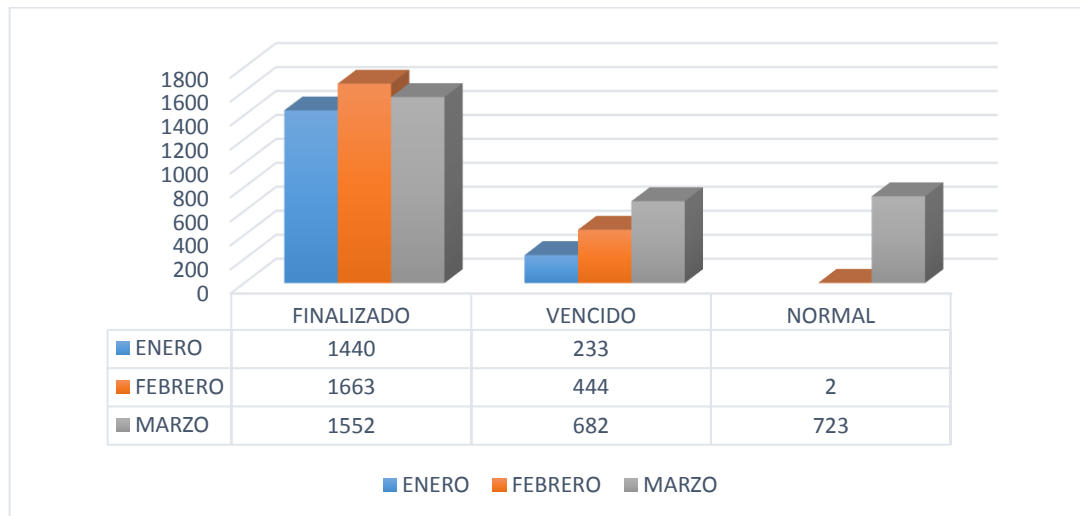
El canal presencial es el más utilizado por los ciudadanos con 6.386 solicitudes que representan el 94% del total de solicitudes radicadas.





2. ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL TRIMESTRE.

El primer trimestre el indicador de Eficacia (número de solicitudes respondidas/número de solicitudes recibidas) de respuesta de la Gobernación de Santander es del 69%, lo que evidencia que la Gobernación está en el nivel crítico.



Se recomienda trabajar en las dependencias cuyo promedio está por debajo del 85% que equivale al nivel satisfactorio.

DEPENDENCIA	EFICACIA
DESPACHO DEL GOBERNADOR	81%
DIRECCION GESTION DEL RIESGO	96%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	88%
OFICINA CONTROL INTERNO	100%
OFICINA JURIDICA	81%
SECRETARIA DE AGRICULTURA	78%
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	90%
SECRETARIA DE DESARROLLO	76%
SECRETARIA DE EDUCACION	66%
SECRETARIA DE HACIENDA	55%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	52%
SECRETARIA DE LAS TIC	40%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	78%
SECRETARIA DE SALUD	68%
SECRETARIA DE VIVIENDA	93%
SECRETARIA DEL INTERIOR	80%
SECRETARIA GENERAL	73%
TOTAL	69%



3. TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS DIFERENTES TIPOS DE GESTION

La matriz de seguimiento muestra los tiempos en que cada solicitud fue resuelta

❖ Peticiones

Se puede observar que la oportunidad de respuesta va disminuyendo a lo largo del trimestre, el promedio de la Gobernación en el trimestre fue de 11,5 días.

DEPENDENCIA	ENERO (días)	FEBRERO (días)	MARZO (días)
DESPACHO DEL GOBERNADOR	9	8	4
DIRECCION GESTION DEL RIESGO	5	11	4
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	13	8	8
OFICINA CONTROL INTERNO	0	5	0
OFICINA JURIDICA	15	12	6
SECRETARIA DE AGRICULTURA	19	15	18
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	15	10	8
SECRETARIA DE DESARROLLO	14	7	5
SECRETARIA DE EDUCACION	16	13	8
SECRETARIA DE HACIENDA	13	12	6
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	30	18	8
SECRETARIA DE LAS TIC	29	22	10
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	27	14	4
SECRETARIA DE SALUD	19	16	8
SECRETARIA DE VIVIENDA	7	10	8
SECRETARIA DEL INTERIOR	15	13	8
SECRETARIA GENERAL	13	10	7
PROMEDIO	15	12	7

❖ Quejas

Se puede observar que la oportunidad de respuesta va disminuyendo a lo largo del trimestre, el promedio de la Gobernación en el trimestre fue de 15 días.

DEPENDENCIA	ENERO (días)	FEBRERO (días)	MARZO (días)
DESPACHO DEL GOBERNADOR	20	-	12
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	13	15	7
SECRETARIA DE EDUCACION	10	6	6
SECRETARIA DE HACIENDA	-	17	12
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	-	18	5
SECRETARIA DE LAS TIC	-	4	-
SECRETARIA DE SALUD	34	15	11
SECRETARIA DE VIVIENDA	7	-	-
SECRETARIA GENERAL	5		13
Total general	26	14	9



❖ Reclamos

Se puede observar que la oportunidad de respuesta va disminuyendo a lo largo del trimestre, el promedio de la Gobernación en el trimestre fue de 10 días.

Etiquetas de fila	ENERO (días)	FEBRERO (días)	MARZO (días)
SECRETARIA DE EDUCACION	8	11	8
SECRETARIA DE SALUD	20	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	2
Total general	13	11	6

❖ Denuncias

Se puede observar que la oportunidad de respuesta disminuyó entre febrero y marzo, el promedio de la Gobernación en el trimestre fue de 9 días.

DEPENDENCIA	FEBRERO (días)	MARZO (días)
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	10	
OFICINA JURIDICA		4
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	26	
Total general	13	4

❖ Canal Virtual

Se puede observar que la oportunidad de respuesta va disminuyendo a lo largo del trimestre, el promedio de la Gobernación en el trimestre fue de 9 días.

DEPENDENCIA	ENERO (días)	FEBRERO (días)	MARZO (días)
DESPACHO DEL GOBERNADOR	13	10	5
DIRECCION GESTION DEL RIESGO			5
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	46		8
OFICINA JURIDICA	26	9	3
SECRETARIA DE AGRICULTURA		5	6
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO		6	
SECRETARIA DE DESARROLLO		4	
SECRETARIA DE EDUCACION	10	8	3
SECRETARIA DE HACIENDA	12	15	5
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	22	26	6
SECRETARIA DE LAS TIC	21		
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	16	6	5
SECRETARIA DE SALUD	13	14	8
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	7		
SECRETARIA DEL INTERIOR	9	22	2
SECRETARIA GENERAL	18	8	7
Total general	14	11	5



4. NUMERO DE PROCESOS VENCIDOS

En enero se evidencia que el 3.5% de los procesos aún se encuentran en estado vencido, del mes de febrero el 6.5% y del mes de marzo el 10%, para un total del 20% de procesos vencidos en el trimestre.

MES	ENERO		FEBRERO		MARZO	
DEPENDENCIA	VENCIDOS	TOTAL RECIBIDOS	VENCIDOS	TOTAL RECIBIDOS	VENCIDOS	TOTAL RECIBIDOS
DESPACHO DEL GOBERNADOR	4	105	10	96	8	135
DIRECCION GESTION DEL RIESGO	0	14	0	30	0	36
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	1	22	1	35	2	48
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	2	0	0
OFICINA JURIDICA	12	60	17	123	11	99
SECRETARIA DE AGRICULTURA	0	26	4	61	41	155
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	1	46	2	39	5	58
SECRETARIA DE DESARROLLO	13	30	10	122	10	132
SECRETARIA DE EDUCACION	5	115	38	150	48	175
SECRETARIA DE HACIENDA	71	345	99	341	283	739
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	43	122	72	180	55	195
SECRETARIA DE LAS TIC	7	12	9	15	5	16
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	26	1	20	8	40
SECRETARIA DE SALUD	38	261	70	294	86	431
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	0	28	0	41	1	35
SECRETARIA DEL INTERIOR	2	117	16	97	26	134
SECRETARIA GENERAL	35	344	95	463	93	529
TOTAL VENCIDOS	233	1673	444	2109	682	2957

5. Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo a las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de atención a las PQRSD, y al seguimiento y control adelantado por el equipo de seguimiento de la Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaria General, se considera las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el servicio a la ciudadanía del departamento.

- ✓ Se invita a los funcionarios públicos a dar una respuesta oportuna de acuerdo a lo establecido en el Decreto 138 del 2016.
- ✓ -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.
- ✓ Durante el primer trimestre del año, no se presentaron SUGERENCIAS por parte de los ciudadanos.
- ✓ Del total de las PQRSD recibidas, el 56% son para Las Secretaria de Hacienda (21%), la Secretaria General (20%) y La Secretaria de Salud (15%).