



**INFORME CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Y OTROS TRÁMITES**

**SECRETARIA GENERAL  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
GOBERNACION DE SANTANDER**

**PRIMER SEMESTRE 2018  
(Enero 01 a Junio 30)**



## 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 o medios de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de Junio del 2018, con el fin de analizar y establecer el cumplimiento de las metas propuestas por la Gobernación de Santander, que buscan satisfacer de manera ágil y eficiente los requerimientos de los ciudadanos, cumpliendo con los términos de Ley.

En este orden de ideas, se ha de establecer que la información suministrada ha sido tomada, teniendo como referencia los reportes de gestión y datos que arroja el sistema Forest, que, siendo dinámico, puede presentar variaciones en la información aportada, pues diariamente se alimenta la base de datos y procedimientos de gestión aplicados en la Dirección.

En este orden de ideas siendo consecuentes con los medios de atención, se procede a hacer referencia de cada canal dispuesto para entregar documentación o establecer inquietudes y obtener comunicación directa con la Gobernación de Santander.

### Canales de Atención:

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

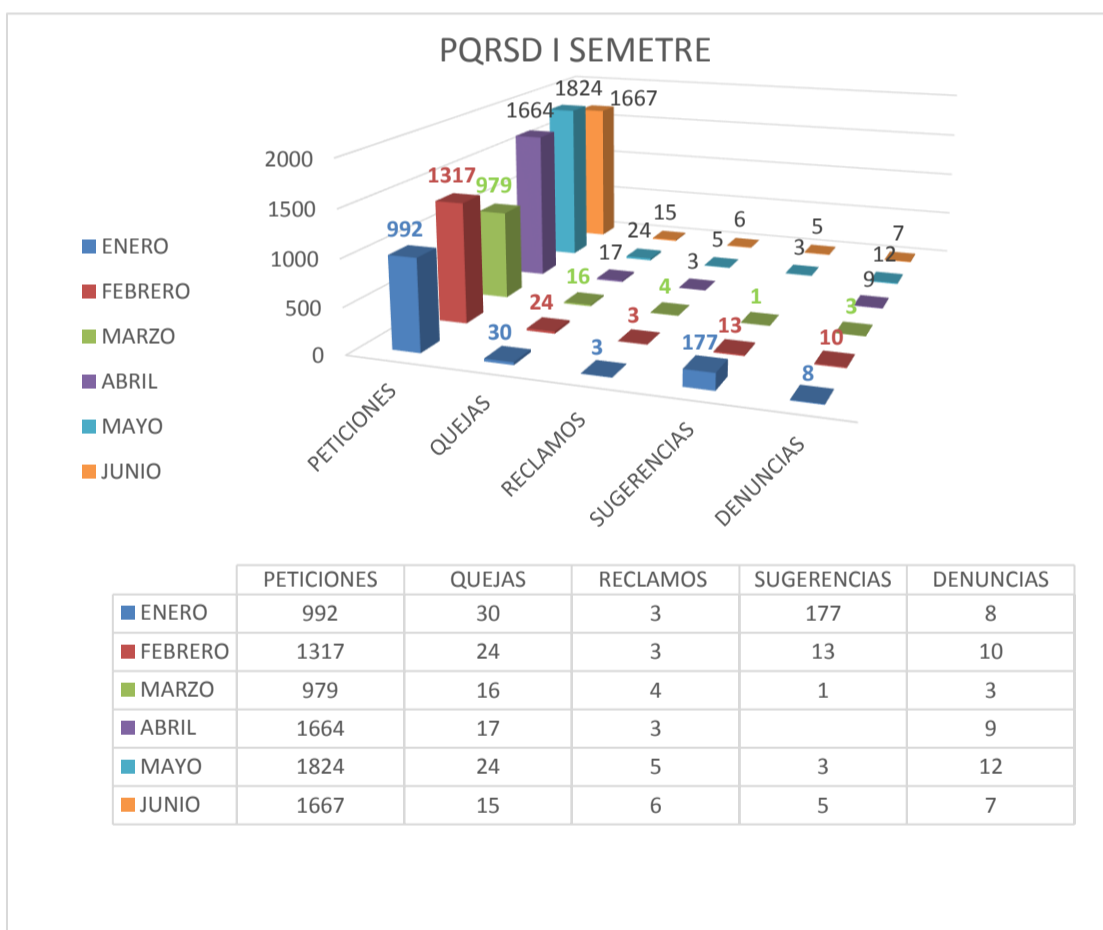
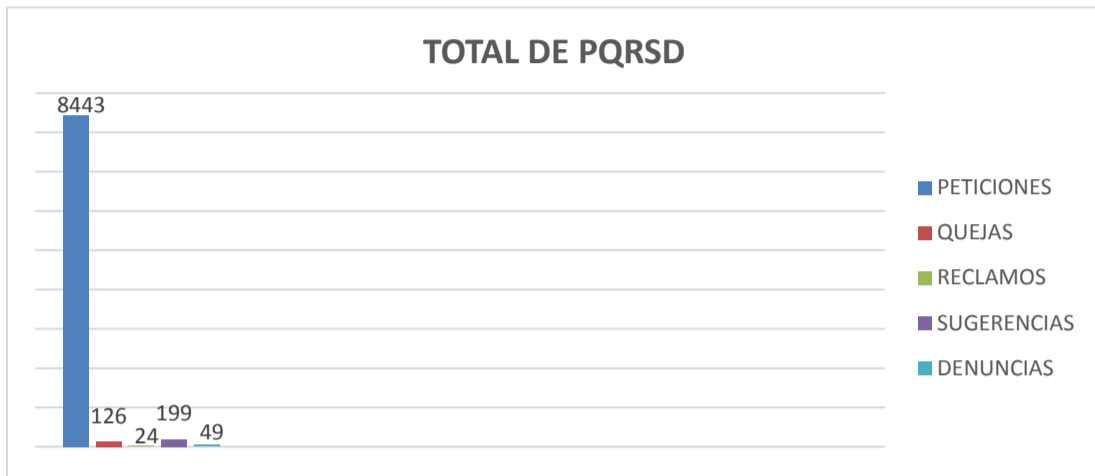
CANALES	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
<b>Atención Presencial</b>	Atención Personal	Palacio Amarillo-Calle 37 No. 10-30	días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12pm y de 2:00pm a 6:00 pm
	Atención Correspondencia	Secretaria de Salud- Calle 45 No 11-52	
		Idesan- Calle 48 No 27A-48	
<b>Atención Telefónica</b>	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	
	Linea Movil	3504191000	
<b>Virtual</b>	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
		<a href="http://www.santander.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/contactenos#">http://www.santander.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/contactenos#</a>	
	Correo Electrónico	<a href="mailto:info@santander.gov.co">info@santander.gov.co</a> <a href="mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co">escribalealgobernador@santander.gov.co</a>	el portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestiona dentro de los días hábiles.

Una vez consolidado lo anterior, es prudente señalar el estado actual, y promedio de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que han sido allegadas a la Administración Departamental, veamos:



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

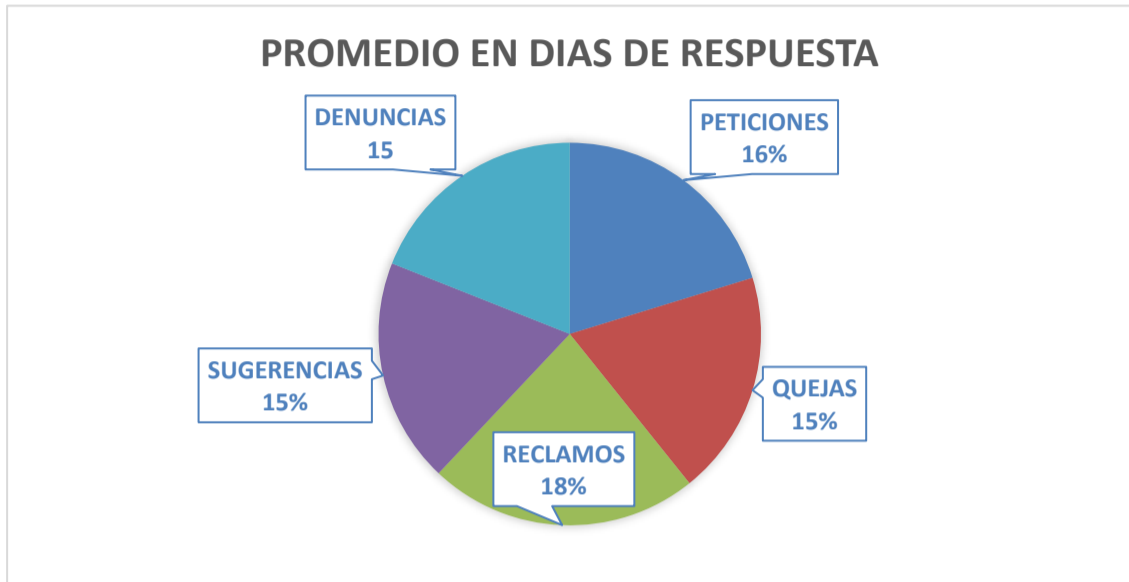
En el primer semestre del 2018 fueron radicados 8841 PQRSD en la Gobernación de Santander, 8443 Peticiones, 126 Quejas, 24 Reclamos, 199 Sugerencias y 49 Denuncias.





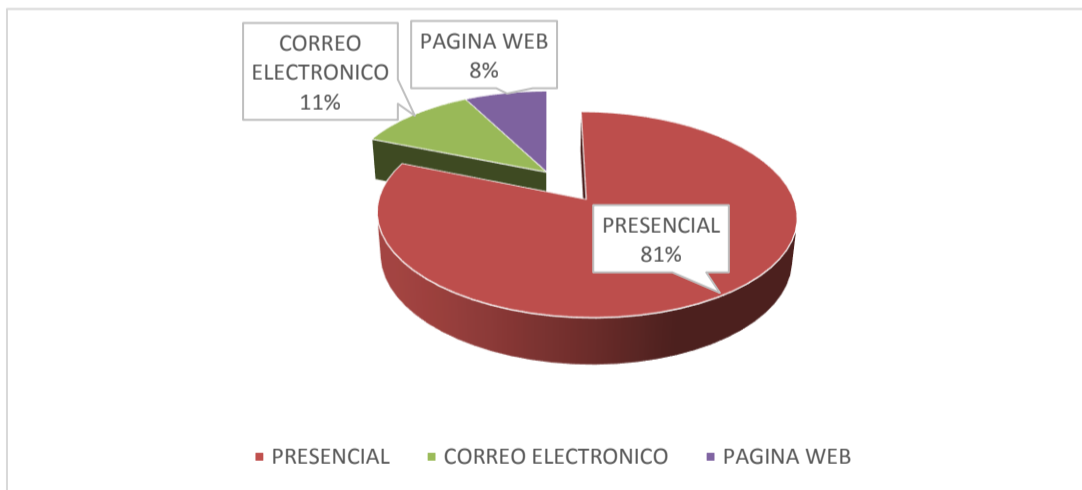
### PROMEDIO DE DIAS DE RESPUESTA DE PQRSD

Como se observa, la respuesta a cargo de las diferentes secretarías, ha sido superior siendo ostensiblemente tardía, con respecto de las exigencias y términos plasmados en la ley.



### CANALES DE ATENCION

De los canales de atención dispuestos, se aprecia que, en el primer semestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de PQRSD, fue la ventanilla única con un 81% seguido por las comunicaciones recibidas por correo electrónico [info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co) y [escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co) con un 11% y a través de la página web <http://forest.santander.gov.co:8080/forest-webfile/app> con un 8%.





## LINEA MOVIL

La línea de Atención al Ciudadano cumple con la función de direccionar y disminuir el MEC Momento Esencial del ciudadano direccionando las llamadas a los diferentes despachos de la Gobernación de Santander. Un caso muy usual o de la vida cotidiana en la Dirección de Atención al Ciudadano es que los ciudadanos necesitan pagar sus impuestos vehiculares o gestionar sus cuentas que se encuentran embargadas o tienen su liquidación de impuesto vehicular pero no saben en qué banco pagan.

Registro de llamadas del Teléfono móvil mes MAYO del año 2018, un promedio de 76 llamadas (Solicitudes) y 1 llamada (Queja) a la línea de atención al ciudadano, solicitudes de información, orientación al ciudadano y respuestas de solicitudes.

**Las llamadas recibidas al celular de atención al ciudadano todas fueron solicitud de información excepto una.**

LLAMADAS TELEFONICAS 2018/ MAYO	
TOTAL	77

Registro de llamadas del Teléfono móvil mes JUNIO del año 2018, un promedio de 95 llamadas (Solicitudes) a la línea de atención al ciudadano, solicitudes de información, orientación al ciudadano y respuestas de solicitudes.

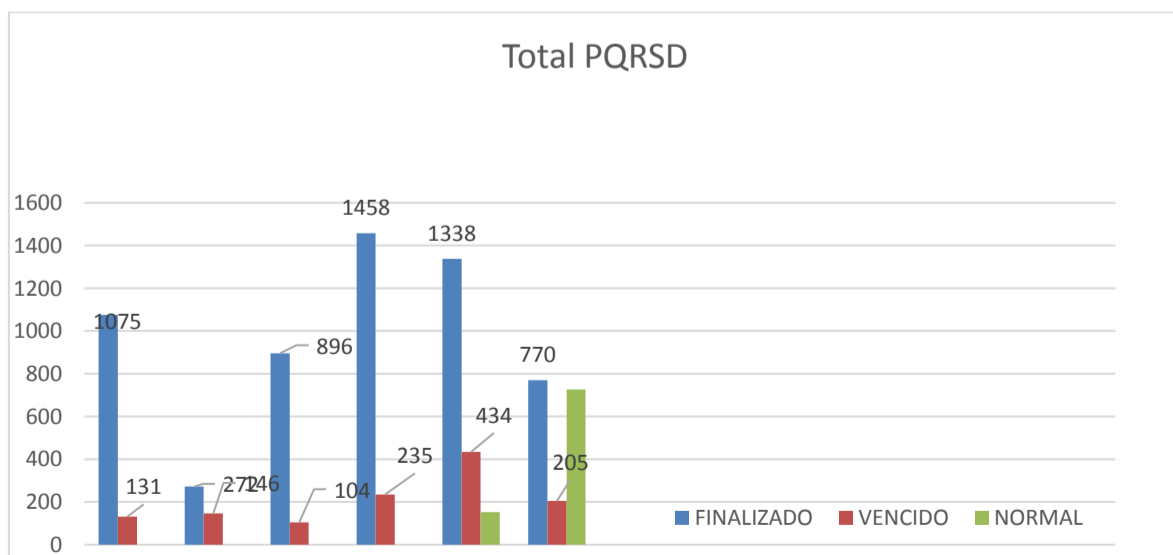
**Las llamadas recibidas al celular de atención al ciudadano todas fueron solicitud de información.**

LLAMADAS TELEFONICAS 2018/ JUNIO	
TOTAL	95

**Nota:** Información suministrada por el ingeniero Édison Ballesteros, el funcionario encargado de la línea móvil de Atención al Ciudadano 350-4191000.

## ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Bajo el particular, se evidencia la existencia de procesos vencidos desde el mes de enero, por lo cual se invitan a los funcionarios a dar respuesta a los ciudadanos de manera inmediata, tal requerimiento puede evidenciarse en la circular 043 de 2018.





## NUMERO DE PQRSV VENCIDOS POR SECRETARIA

Frente a lo observado, vale resaltar que a pesar de los múltiples seguimientos o acciones en pro del manejo y respuesta de solicitudes en los términos legales, aún quedan procesos pendientes por dar trámite, los cuales datan desde enero del presente año; esta situación disminuye la imagen positiva de la Administración frente a los ciudadanos, afectando además intereses y derechos colectivos y particulares.

### SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

DEPENDENCIAS	PROCESOS NORMALES	PROCESOS VENCIDOS	PROCESOS FINALIZADOS	TOTAL PROCESOS
Dirección Administrativa y Financiera	0	0	19	19
Equipo de Carrera docente y Administrativa	0	0	13	13
Equipo de Desarrollo Docente	0	0	2	2
Equipo de Nómina	3	0	13	16
Equipo de Prestación del Magisterio	83	4	223	310
Equipo de Tesorería	3	1	10	14
Equipo Fondo de Servicios Educativos	0	0	2	2
Equipo Historias Laborales	14	3	120	137
Grupo de Cobertura Educativa	2	3	32	37
Grupo de Apoyo Jurídico	2	1	17	20
Grupo de Atención al Ciudadano	0	0	1	1
Grupo de Bienes y Servicios	0	0	15	15
Grupo de Calidad Educativa	3	0	20	23
Grupo de Inspección y Vigilancia	2	0	32	34
Grupo de Sistemas de Información	2	3	0	5
Grupo de Talento Humano Educación	26	112	208	346
PAE	3	3	45	51
SECRETARIA DE EDUCACIÓN - GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	5	2	35	42
<b>TOTAL PROCESOS</b>	<b>148</b>	<b>132</b>	<b>807</b>	<b>1087</b>

### ADMINISTRACIÓN CENTRAL

DEPENDENCIA	PROCESOS FINALIZADOS	PROCESOS NORMALES	PROCESOS VENCIDOS	TOTAL PROCESOS
DESPACHO DEL GOBERNADOR	232	16	5	253
Dirección Gestión del Riesgo	144	9		153
Oficina de Control Disciplinario	94	3	4	101
Oficina de Control Interno	11			11
Oficina Jurídica	223	11	6	240
SECRETARIA DE HACIENDA	1169	120	151	1440
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	206	10	9	225
SECRETARIA DE DESARROLLO	190	16	2	208
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	112	3		115
SECRETARIA TIC	45	1	1	47
SECRETARIA INTERIOR	203	11	45	259
SECRETARIA DE AGRICULTURA	71	7	16	94
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	460	65	142	667
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	16	1		17
SECRETARIA GENERAL	1773	179	330	2282
<b>TOTAL PROCESOS</b>	<b>4949</b>	<b>452</b>	<b>711</b>	<b>6112</b>

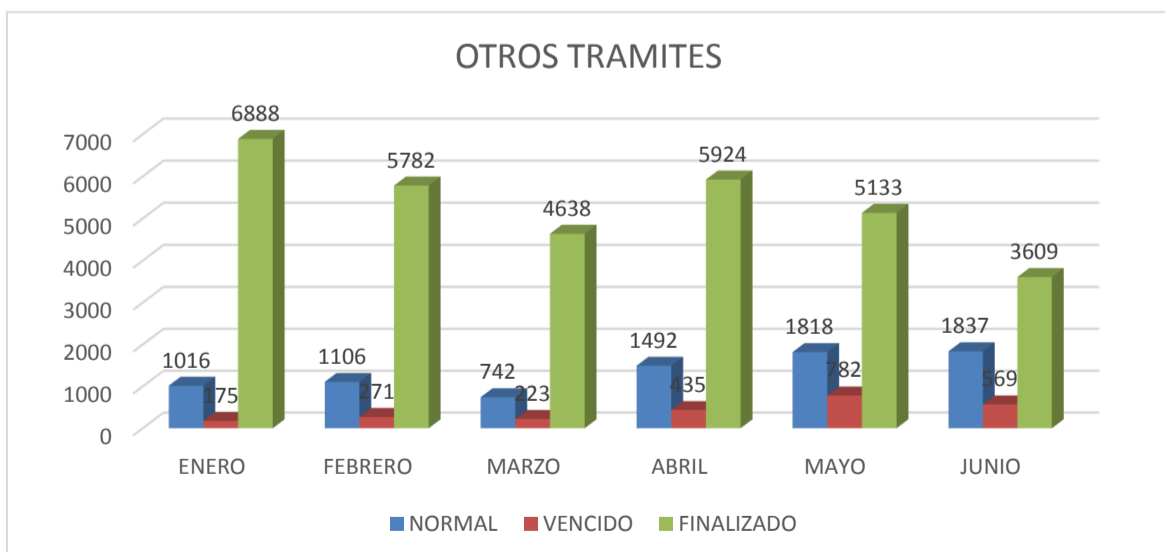


## SECRETARÍA DE SALUD

DEPENDENCIAS	PROCESOS NORMALS	PROCESOS VENCIDOS	PROCESOS FINALIZADOS	TOTAL PROCESOS
Dirección Administrativa de Control Financiero	0	0	39	39
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	48	267	567	882
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	0	1	4	5
Dirección de Salud Integral	1	0	20	21
Equipo Provinciales - Secretaria de Salud	0	5	0	5
Grupo de Participación Social en Salud	1	7	82	90
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	92	261	1277	1630
Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo	0	6	12	18
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	1	0	60	61
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	11	51	167	229
Grupo de Contratación y Apoyo Jurídico	20	45	175	240
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	1	0	39	40
Grupo de Epidemiología y Demografía	1	11	21	33
Grupo de Infraestructura en Salud	4	64	25	93
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	2	1	37	40
Grupo de Mejoramiento de la Calidad	0	0	0	0
Grupo de Promoción y Prevención	0	0	0	0
Grupo de Recursos Financieros en salud	4	5	219	228
Grupo de Recursos Físicos	0	0	24	24
Grupo de Sistemas Integrados de Información	0	0	0	0
Grupo de Talento Humano Salud	0	78	0	78
Hospitales Liquidados - Secretaria de Salud	1	9	37	47
Medicamentos y fondo Rotatorio.	0	0	0	0
Nutrición - Secretaria de Salud	0	0	7	7
Salud Ambiental - Secretaria de Salud	32	101	420	553
Salud Infantil - Secretaria de Salud	2	2	30	34
Salud Mental - Secretaria de Salud	1	5	5	11
Salud Oral - Secretaria de Salud	0	2	0	2
Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud	0	5	19	24
SECRETARIA DE SALUD	12	33	78	123
Servicio Social Obligatorio S.S.O	6	0	67	73
Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud	1	5	8	14
Tutelas - Secretaria de Salud	119	2	207	328
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>966</b>	<b>3646</b>	<b>4972</b>

## ESTADO DE SOLICITUDES RECIBIDAS DE OTROS TRÁMITES

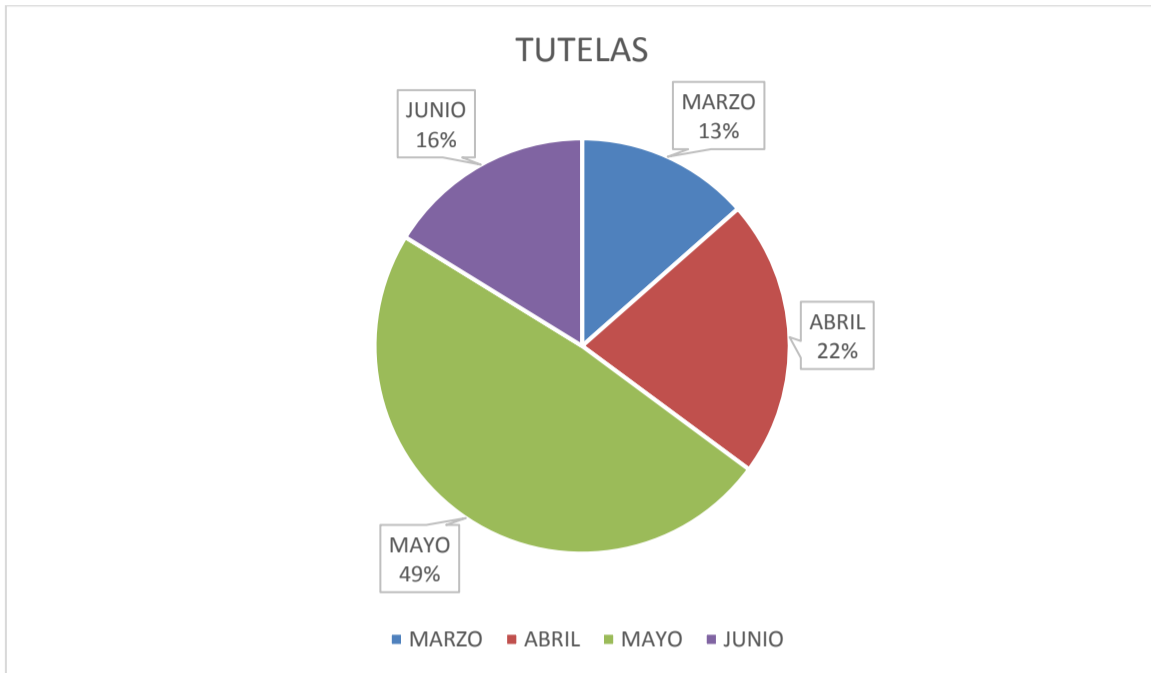
La Gobernación de Santander cuenta con más de 89 trámites establecidos, en los cuales deben ser resueltos dentro de los términos de Ley.





## TUTELAS

Cabe destacar que las tutelas deben ser resultas en los tiempos establecidos por los juzgados, pues afecta de manera directa al Departamento de Santander. Por ello se sugiere dar respuesta.



### MATRIZ DE CUMPLIMIENTO LEY 1712 DE 2014, DECRETO 103 DE 2015 Y RESOLUCIÓN MINTIC 3564 DE 2015.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	5	0
FEBRERO	1	0
MARZO	1	0
ABRIL	3	0
MAYO	2	0
JUNIO	2	0

SECRETARIA DE SALUD		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

SECRETARIA DE INTERIOR		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	3	0
ABRIL	21	0
MAYO	8	0

SECRETARIA DE PLANEACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	1	0
ABRIL	0	0
MAYO	0	0





DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	16	0
FEBRERO	34	0
MARZO	36	0
ABRIL	63	0
MAYO	93	0

OFICINA DE PRENSA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0
ABRIL	0	0
MAYO	0	0

OFICINA PRIMERA DAMA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0
ABRIL	0	0
MAYO	0	0

SECRETARIA DE LAS TIC		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	2	0
FEBRERO	4	0
MARZO	2	0
ABRIL	1	0
MAYO	1	0

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	9	0
FEBRERO	14	0
MARZO	9	0
ABRIL	11	0
MAYO	14	0

SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0
ABRIL	0	0

SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	1	0
FEBRERO	7	0
MARZO	6	0
ABRIL	9	0
MAYO	7	0

SECRETARIA GENERAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

**Nota:** Información suministrada por cada Secretaría a la Dirección de Atención al Ciudadano.



## CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Ciudadano realiza seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante el Departamento, a través de los diferentes canales como las ventanillas únicas ubicadas en el **Palacio Amarillo**: Calle 37 No. 10-30. **Secretaría de Salud**: Calle 45 No. 11-52. **Edificio IDESAN**: Calle 48 No. 27<sup>a</sup>-48, mediante la página web <http://forest.santander.gov.co:8080/forest-webfile/app>, o el correo electrónico: [info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co), [escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co). De lo allegado o recepcionado, se hace seguimiento con visita a cada una de las secretarías levantando un acta que es firmada con los funcionarios con mayor número de procesos vencidos. Aunado a lo expuesto, fortaleciendo el trámite y metas propuestas, se proyectó circular 00010-18, 00043-18 referente a los términos de respuesta de procesos. Así mismo, se realizan informes mensuales donde se relaciona el estado de las PQRSD radicadas en el Departamento, que son entregados a cada una de las secretarías y Oficina de control Interno, Oficina de Control Disciplinario, Oficina Jurídica y Dirección de Gestión del Riesgo.



## 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 otros trámites, y con base en el rastreo y control efectuado por el equipo de seguimiento de la Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, se considera necesario establecer las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el servicio a la ciudadanía y Entes que hacen uso de los canales de Atención dispuestos por el Departamento.

1. Se invita a los funcionarios públicos a dar una respuesta oportuna de acuerdo a lo establecido en el Decreto 138 del 2016 y el Código Contencioso Administrativo.
2. Se debe seguir trabajando especialmente en algunas dependencias para garantizar la respuesta de las PQRSD y otros trámites radicados en la entidad a través de sus diferentes canales de atención.
3. Se debe contestar sobre el mismo proceso para llevar la trazabilidad.
4. Se recomienda revisar el reparto de las Secretarías, Direcciones u Oficinas.
5. Se debe seguir trabajando en pro de mitigación de las acciones de tutelas.

**HECTOR FABIAN MANTILLA REMOLINA**  
Director de Atención al Ciudadano

**Proyecto:** Nathalia Pedraza- Ingeniera Contratista  
Javier Cornejo-Contratista

**Reviso:** José Fonseca- Ingeniero Contratista