



**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 2019
(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 2019, 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.

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.

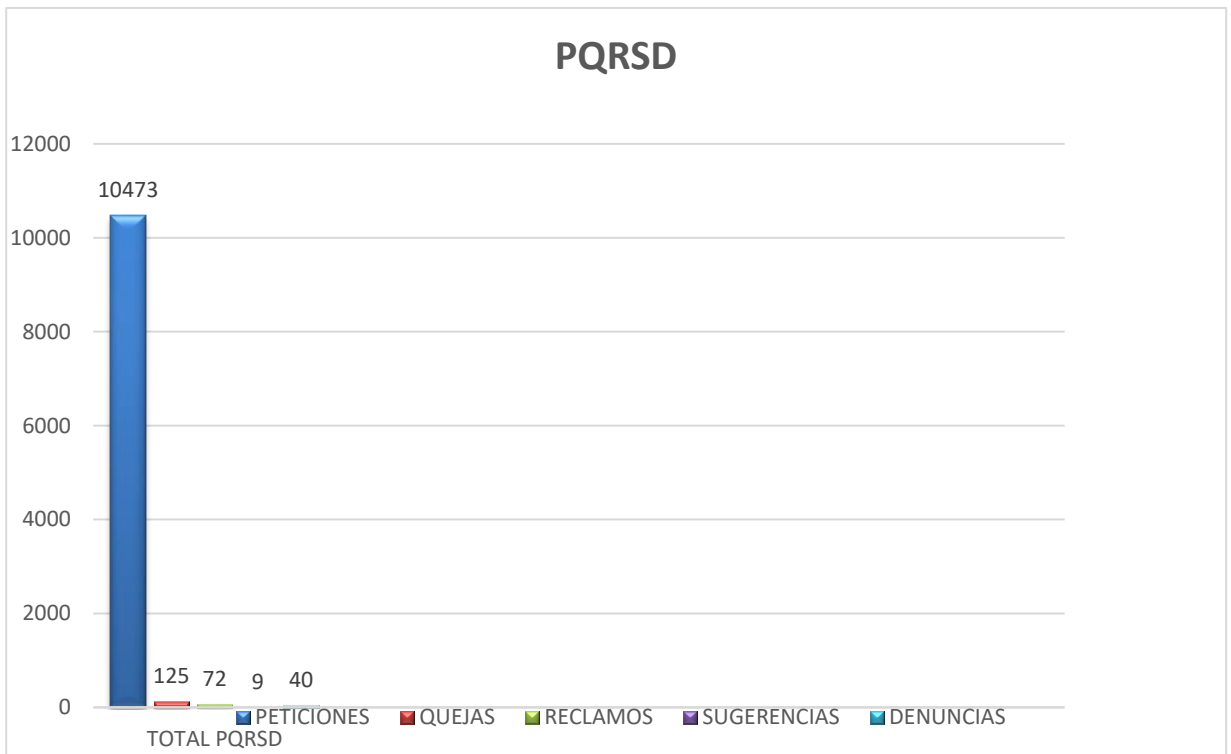
CANALES	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
Atención Presencial	Ventanilla Única	Palacio Amarillo-Calle 37 No. 10-30	días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12pm y de 2:00pm a 6:00 pm
	Ventanilla Única	Secretaria de Salud- Calle 45 No 11-52	
	Ventanilla Única	Idesan- Calle 48 No 27A-48	
Atención 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	
	Línea Móvil	3504191000	
Virtual	Página 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/atención-al-ciudadano/contáctenos#	

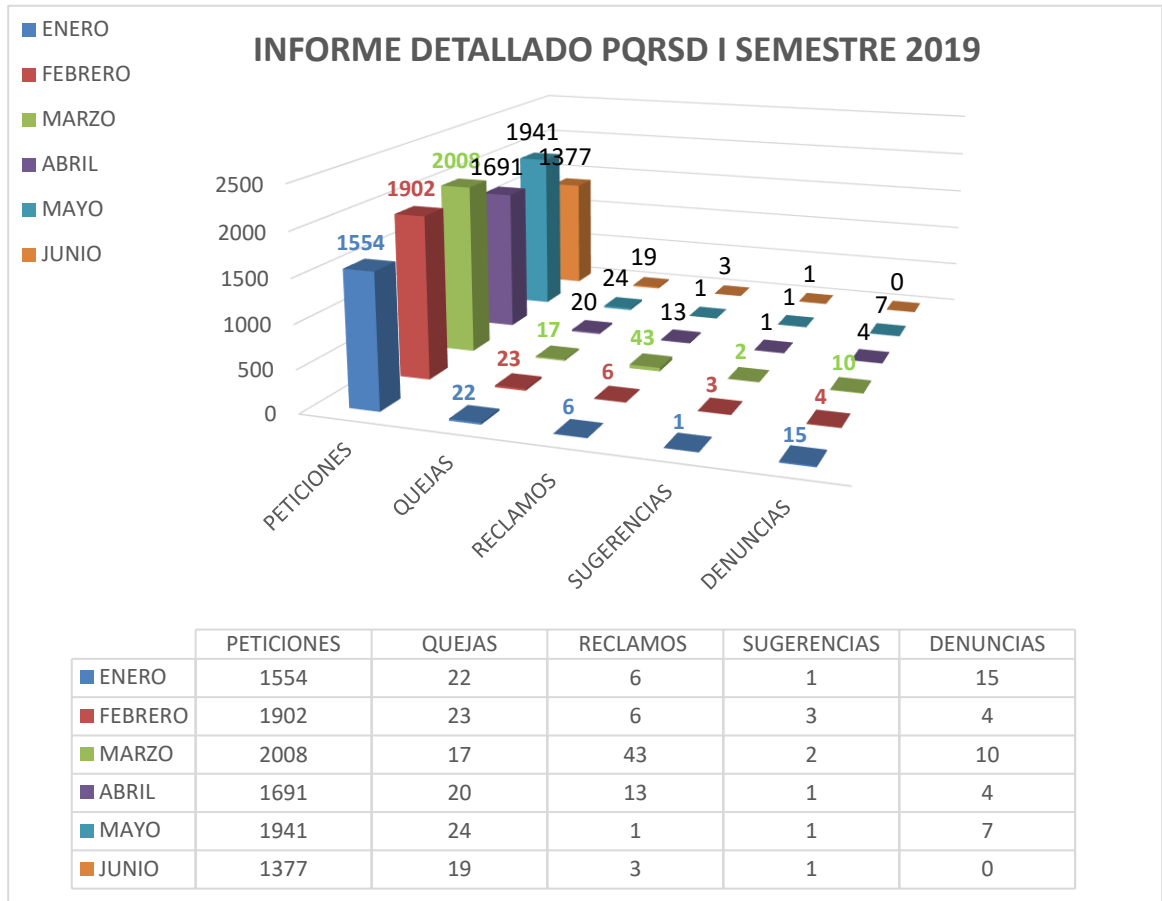
	Correo Electrónico	info@santander.gov.co escribalealgobernador@santander.gov.co	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestiona dentro de los días hábiles.
--	--------------------	--	--

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 2019 fueron radicadas 10.719 PQRSD en la Gobernación de Santander, 10.473 Peticiones, 125 Quejas, 72 Reclamos, 9 Sugerencias, 40 Denuncias.

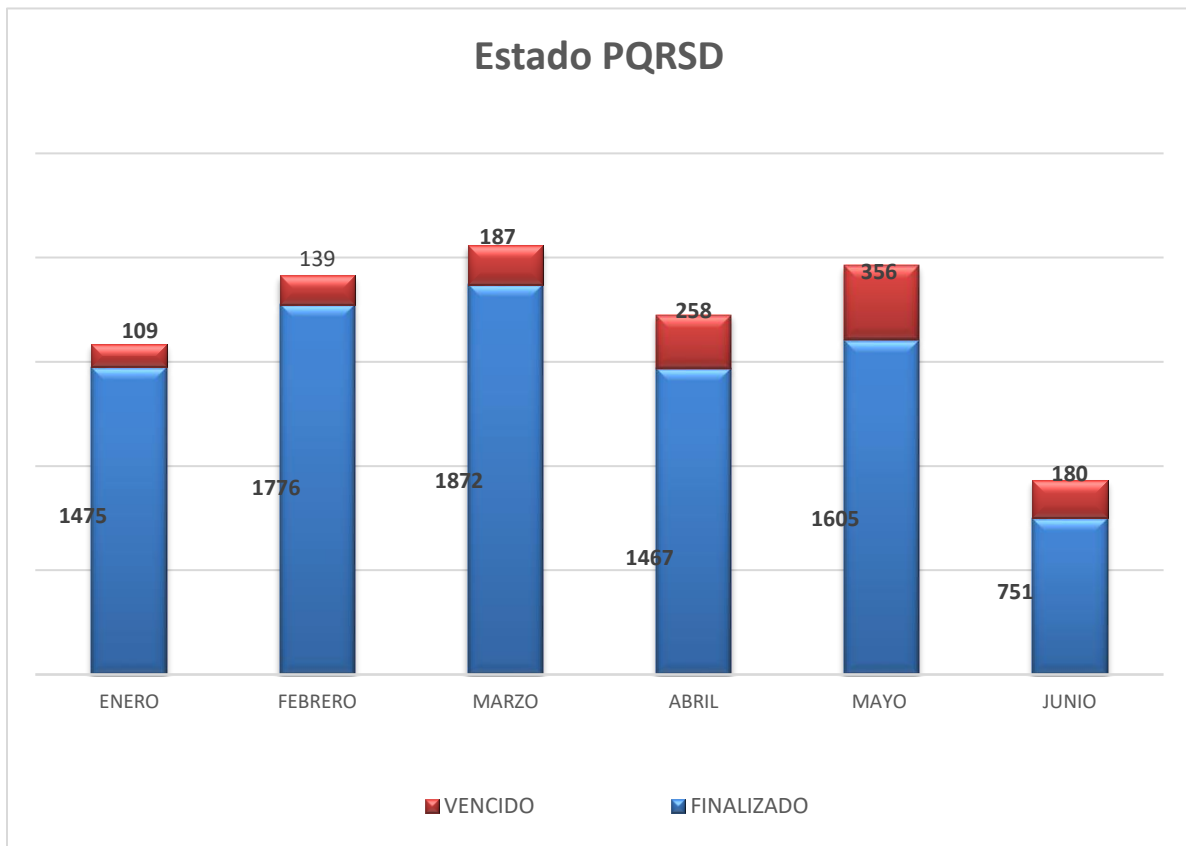






ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

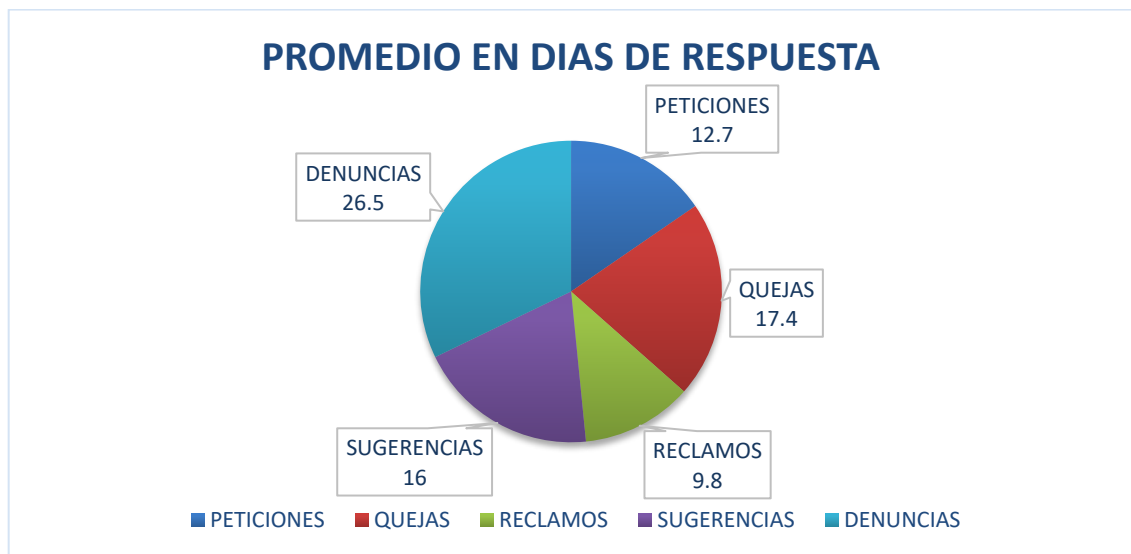
Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero de 2019, por lo cual se invita a los funcionarios a dar respuesta a los ciudadanos de manera inmediata, como está estipulado en el decreto 138 de 2016 “art. 21 términos para resolver las peticiones” adicionalmente en los informes mensuales presentados a cada Secretaria donde se evidencia el número de procesos vencidos.





PROMEDIO DE DIAS DE RESPUESTA DE PQRSD

Se evidencia que el tiempo de respuesta disminuye en las peticiones, pero en las denuncias, sugerencias y quejas siguen dando tramite fuera del tiempo estipulado de ley , por tal razón se recomienda dar prioridad a los tramites en mención.





NUMERO DE PQRSD VENCIDOS POR SECRETARIA

Frente a lo observado, cabe 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	PQRSD			
	PROCESOS NORMALES	PROCESOS VENCIDOS	PROCESOS FINALIZADOS	TOTAL PROCESOS
Dirección Administrativa y Financiera	0	0	56	56
Equipo de Carrera docente y Administrativa	2	0	20	22
Equipo de Desarrollo Docente	1	0	8	9
Equipo de Contabilidad	0	0	2	2
Equipo de Nomina	2	1	73	76
Equipo de Prestación del Magisterio	32	17	494	543
Equipo de Tesoreria	1	4	24	29
Equipo Fondo de Servicios Educativos	0	0	26	26
Equipo Historias Laborales	4	5	186	195
Grupo de Cobertura Educativa	4	4	79	87
Grupo de Apoyo Juridico	4	1	57	62
Grupo de Atención al Ciudadano	0	0	21	21
Grupo de Bienes y Servicios	0	0	8	8
Grupo de Calidad Educativa	9	2	89	100
Grupo de Inspección y Vigilancia	13	65	184	262
Grupo de Planeacion Educativa	1	0	7	8
Grupo de Sistemas de Información	1	16	3	20
Grupo de Talento Humano Educación	0	0	38	38
Equipo de Administracion de Planta	31	37	393	461
PAE	6	1	125	132
SECRETARIA DE EDUCACIÓN-DESPACHO	4	0	40	44
TOTAL PROCESOS	115	153	1933	2201



SECRETARÍA DE SALUD

Dependencia	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección Administrativa de Control Financiero	11				11
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	59	31	1	5	96
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	3				3
Dirección de Salud Integral	7	2			9
Equipo Provinciales - Secretaria de Salud	5			2	7
Grupo de Participación Social en Salud	24			4	28
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	957	20	1	103	1081
Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo	1			1	2
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	5				5
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	32	2		6	40
Grupo de Contratación y Apoyo Jurídico	90	1			91
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	10				10
Grupo de Epidemiología y Demografía	11			5	16
Grupo de Infraestructura en Salud	13		1	8	22
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	8			4	12
Grupo de Recursos Financieros en salud	10	2	2	5	19
Grupo de Recursos Físicos	4				4
Grupo de Talento Humano Salud	1			1	2
Hospitales Liquidados - Secretaria de Salud	6	2		7	15
Nutrición - Secretaria de Salud	3				3
Salud Ambiental - Secretaria de Salud	136	18		80	234
Salud Infantil - Secretaria de Salud	4				4
Salud Mental - Secretaria de Salud	3			1	4
Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud	7			2	9
SECRETARIA DE SALUD	10			1	11
Servicio Social Obligatorio S.S.O	9	5		5	19
Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud	2			1	3
Tutelas - Secretaria de Salud	3				3
Total general	1434	83	5	241	1763



ADMINISTRACIÓN CENTRAL

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Asesores	8			1	9
DESPACHO DEL GOBERNADOR	121	2	1	4	128
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	40				40
Dirección de Atención al Ciudadano	6				6
Dirección de Atención integral a las víctimas	13	2			15
Dirección de Contabilidad	79	3		2	84
Dirección de contratación, bienes y servicios	4			2	6
Dirección de Desarrollo Social	6	4			10
Dirección de Gestión de infraestructura	27	3	1	27	58
Dirección de Ingresos	641	56	3	78	778
Dirección de Mujer y Equidad de Género	30	1			31
Dirección de presupuesto	18	1			19
Dirección de productividad y competitividad	3				3
Dirección de Prospectiva Territorial	6	3		1	10
Dirección de proyectos de infraestructura	2	3			5
Dirección de Proyectos de Regalías	11	1		1	13
Dirección de Sistema Integral de Gestión SIG	2				2
Dirección de Sistemas de Información	1				1
Dirección de Talento Humano	546	18	1	8	573
Dirección de Tesorería	61	4	1	22	88
Dirección Gestión del Riesgo	107	4		3	114
Grupo de Administración de Recursos Físicos	52	3		2	57
Grupo de Bienestar Social Laboral	16				16
Grupo de Cobro Coactivo	813	17		38	868
Grupo de comunidad LGBTI	60	1			61
Grupo de Consejo Departamental de Política Social	1	1			2
Grupo de Contratación	10	2			12
Grupo de Evaluación y Seguimiento	2	1			3
Grupo de Gestión Documental	802	47	2	208	1059
Grupo de Gestión Rural Local	8	3		8	19
Grupo de Infancia y Adolescencia	2			4	6
Grupo de Juventud	2				2
Grupo de Participación Ciudadana	33	1		1	35
Grupo de Pasaportes	28			5	33

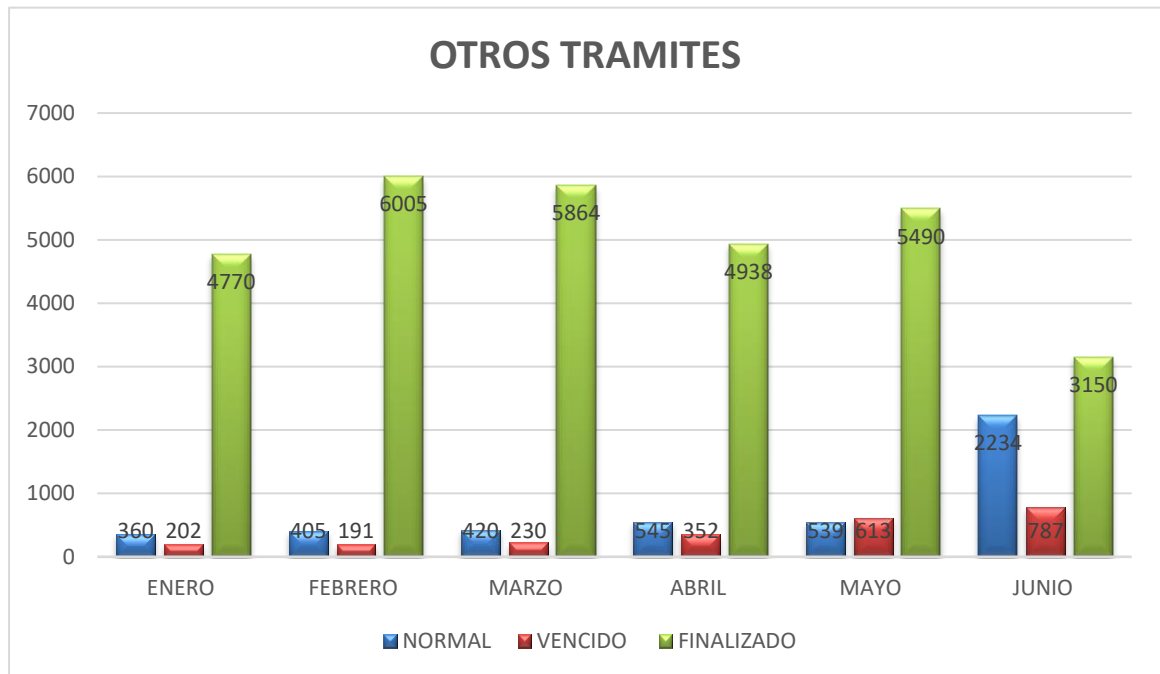


Grupo de Paz y Derechos Humanos		7		14	77
Grupo de Planificación e información territorial	31	2			33
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	15	1		1	17
Grupo de Población en Condición de Discapidad	32				32
Grupo de Proyectos Especiales	40			15	55
Grupo de Proyectos Viales	5	1		2	8
Grupo de Seguridad y Fortalecimiento Municipal	4	1			5
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	19	1		1	21
Grupo de Valorización	12	4	3	4	23
Grupo del Fondo de Pensiones Territorial de Santander	529	70	1	83	683
Oficina de Control Disciplinario	92	8		7	107
Oficina de Control Interno	5	1			6
Oficina de Prensa	7				7
Oficina de Protocolo	2	2		6	10
Oficina Jurídica	170	6		8	184
Oficina Primera Dama	24				24
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	32	4		1	37
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	231	12	2	7	252
SECRETARIA DE DESARROLLO	12	2		1	15
SECRETARIA DE HACIENDA	5				5
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	190	19	3	233	445
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	39				39
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	15				15
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	83	10			93
SECRETARIA DEL INTERIOR	215	5	1	4	225
SECRETARIA GENERAL	38	5	19	9	52
TOTAL	5464	342	38	811	6636



ESTADO DE SOLICITUDES RECIBIDAS DE OTROS TRÁMITES

La Gobernación de Santander cuenta con más de 89 trámites establecidos, los cuales deben ser resueltos dentro de los términos de Ley, sin embargo, se evidencia procesos vencidos desde el mes de enero de 2019.





**LINEA MOVIL.
MES DE ABRIL**

Secretaría de Hacienda	63
Dirección de Pasaporte	43
Secretaría de General	12
Secretaría de Salud	9
Secretaría de Infraestructura	7
Despacho del Gobernador	6
Secretaría de Cultura y Turismo	6
Secretaría Educación	6
Secretaría de Desarrollo	6
Secretaría de las TIC	5
Secretaría de Planeación	4
Casa Participación	1
Secretaría de Agricultura	1
TOTAL	169

Tabla 1. Estimado del Mes de Abril

En el mes de Abril podemos observar que la Secretaría de Hacienda tiene la mayor concurrencia de llamadas telefónicas en la línea de atención al ciudadano de la Gobernación de Santander.

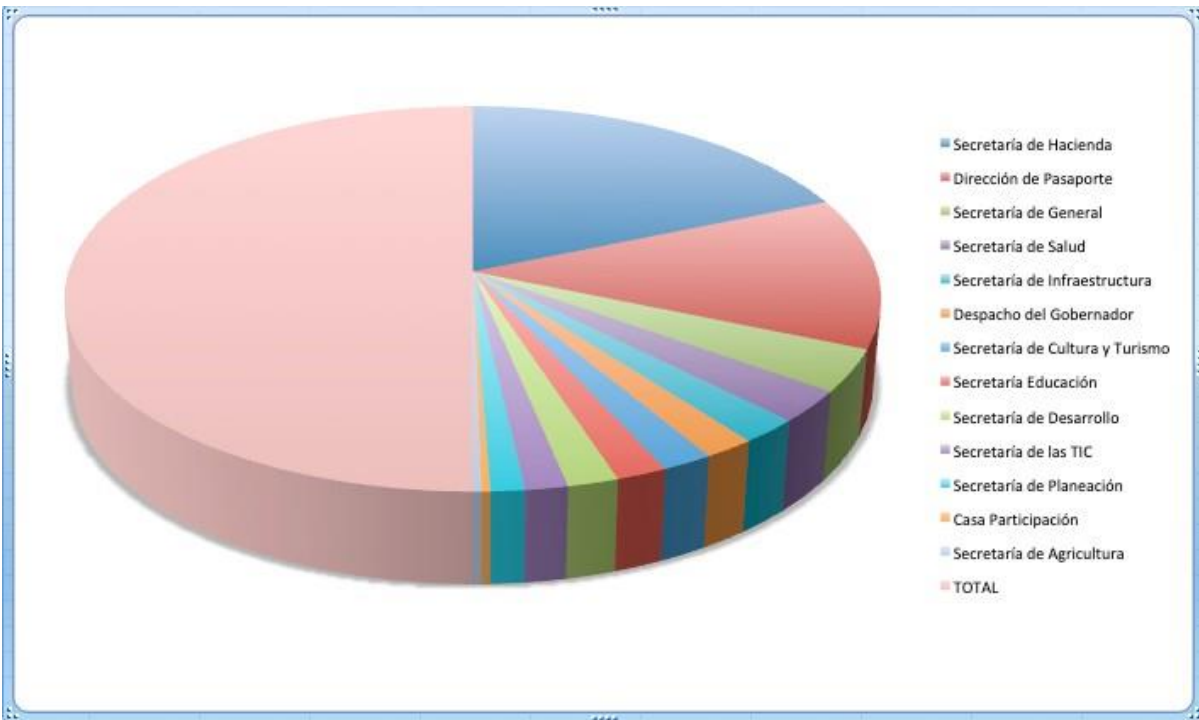
En este mes tenemos un registro no estrictamente exacto de 63 llamadas divididas en los días hábiles del mismo por parte de la secretaría de hacienda, de igual manera la Dirección de Pasaporte de la Gobernación de Santander ocupa el segundo puesto del ranking con un total de 43 llamadas entrantes debidamente procesadas, facilitando las solicitudes que cada ciudadano necesite. El tercer puesto lo tiene la Secretaría de General con un total de 12 llamadas entrantes



debidamente atendidas y cumpliendo con lo solicitado.

Después del cuarto puesto tenemos otras secretarías y direcciones que completan un total de 169 llamadas del mes de Abril.

Figura 1. 3D Porcentual 169 Llamadas Mes Abril





MES DE MAYO

Secretaría de Hacienda	55
Dirección de Pasaporte	37
Secretaría de Cultura y Turismo	18
Secretaría de Salud	13
Despacho del Gobernador	5
Secretaría de Desarrollo	3
Secretaría Interior	2
Secretaría TIC	2
Secretaría General	1
TOTAL	142

Tabla 2. Estimado del Mes

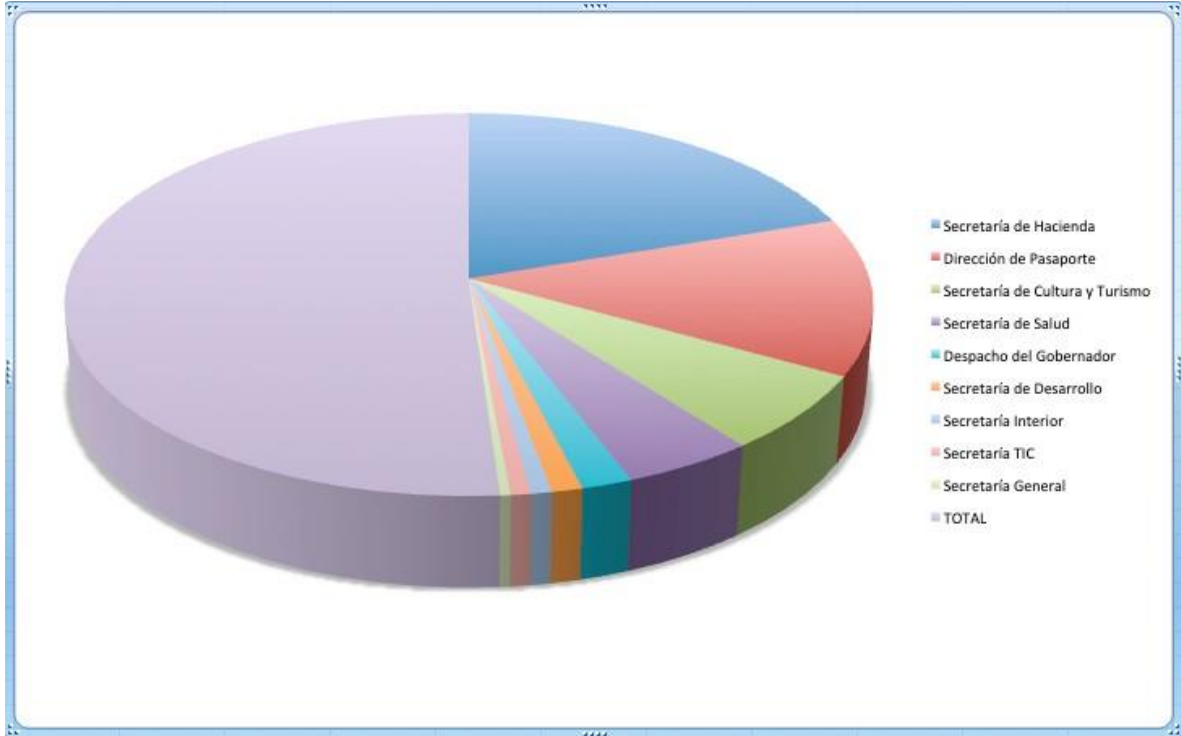
En el mes de Mayo podemos observar que la Secretaría de Hacienda tiene la mayor concurrencia de llamadas telefónicas en la línea de atención al ciudadano de la Gobernación de Santander.

En este mes tenemos un registro no estrictamente exacto de 55 llamadas divididas en los días hábiles del mismo por parte de la secretaría de hacienda, de igual manera la Dirección de Pasaporte de la Gobernación de Santander ocupa el segundo puesto del ranking con un total de 37 llamadas entrantes debidamente procesadas, facilitando las solicitudes que cada ciudadano necesite. El tercer puesto lo tiene la Secretaría de Cultura y Turismo con un total de 18 llamadas entrantes debidamente atendidas y cumpliendo con lo solicitado.

Después del tercer puesto tenemos otras secretarías y direcciones que completan un total de 142 llamadas del mes de Mayo.



Figura 2. 3D Porcentual 142 llamadas Mes Mayo





MES DE JUNIO

Secretaría de Hacienda	64
Dirección de Pasaporte	38
Secretaría de Educación	28
Secretaría de Vivienda	14
Secretaría de Salud	9
Secretaría de Cultura y Turismo	4
Secretaría de Desarrollo	2
Dirección de Talento Humano	2
Despacho del Gobernador	2
TOTAL	163

Tabla 3. Estimado del Mes de Junio

En el mes de Junio podemos observar que la Secretaría de Hacienda tiene la mayor concurrencia de llamadas telefónicas en la línea de atención al ciudadano de la Gobernación de Santander.

En este mes tenemos un registro no estrictamente exacto de 64 llamadas divididas en los días hábiles del mismo por parte de la secretaría de hacienda, de igual manera la Dirección de Pasaporte de la Gobernación de Santander ocupa el segundo puesto del ranking con un total de 38 llamadas entrantes debidamente procesadas, facilitando las solicitud que cada ciudadano necesite. El tercer puesto lo tiene la Secretaría de Educación con un total de 28 llamadas entrantes debidamente atendidas y cumpliendo con lo solicitado.

Después del tercer puesto tenemos otras secretarías y direcciones que completan un total de 163 llamadas del mes de Junio.

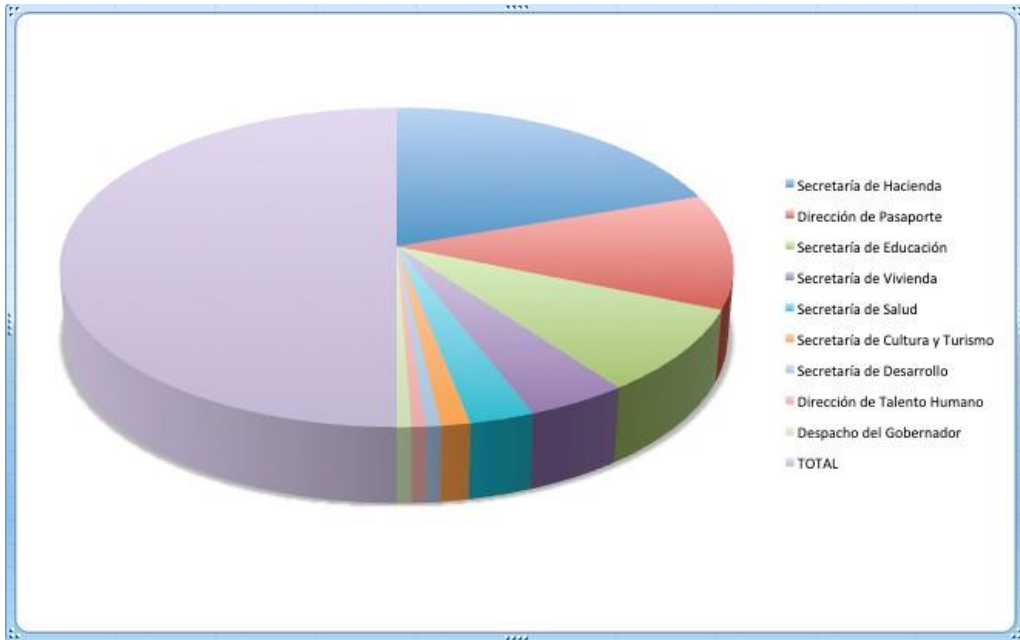


Figura3. 3D Porcentual 163 llamadas Mes Junio

En la gráfica podemos observar la distribución en 3D porcentual de las diferentes Secretarías y las Direcciones de la Gobernación de Santander notando claramente que la Secretaría de Hacienda demanda la gran cantidad de las llamadas entrantes a la Gobernación de Santander. Esto es debido a que la Secretaría de Hacienda maneja los impuestos vehiculares que recaudan constantemente cumpliendo un papel importante para el desarrollo y desenvolvimiento de la administración. Cabe resaltar que la información solicitada por los ciudadanos es suministrada de forma segura, cumpliendo con celeridad, seguridad, confidencialidad entre otros.

El total de las llamadas del mes de Junio suman 163 Llamadas teniendo en cuenta que esta sumatoria tiene un margen de error por diversas circunstancias cotidianas.



El total de las llamadas de los meses de Abril, Mayo y Junio suman 474 Llamadas teniendo en cuenta que esta sumatoria tiene un margen de error por diversas circunstancias cotidianas.

Mes	Cantidad Llamadas	Peticiones	Requerimientos	Solicitudes	Otros	Quejas	D
Abril	169	49	30	57	33	0	0
Mayo	142	74	32	28	8	0	0
Junio	163	53	27	49	34	0	0
Total	474	176	89	134	75	0	0

Tabla 4. Acumulado Trimestral por Llamadas y QRSDO Mes Abril-Mayo-Junio

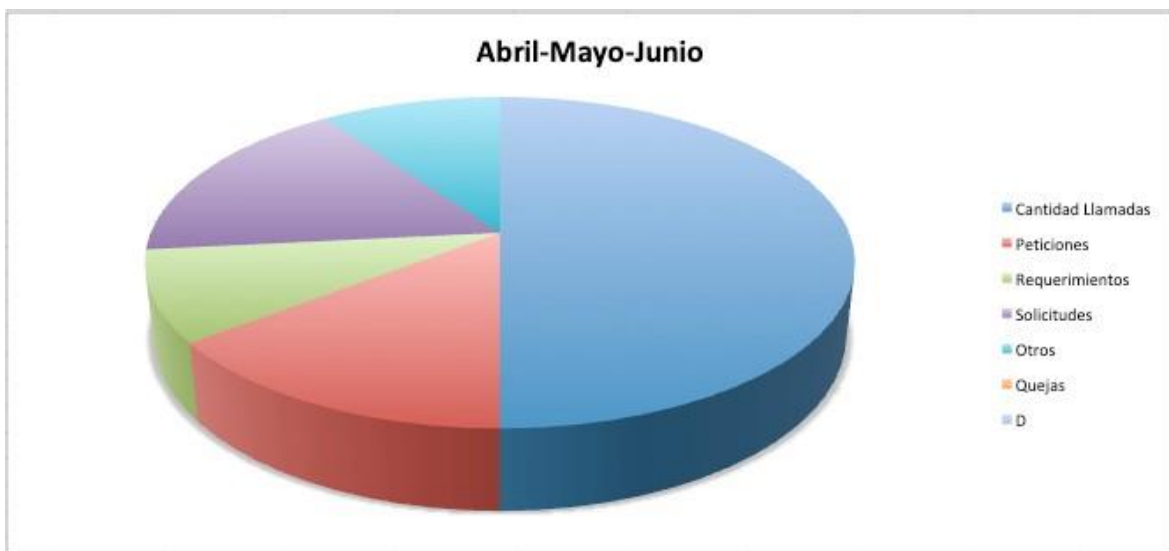


Figura4. 3D Porcentual cantidad de llamadas peticiones-quejas-Reclamos Mes Abril-Mayo-Junio

Nota: Información suministrada, por el Ingeniero Édison Ballesteros el funcionario encargado de la línea móvil hasta el mes de junio, de Atención al Ciudadano.



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

DESPACHO DEL GOBERNADOR		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	15	0
MAYO	17	0
JUNIO	7	0

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

OFICINA DE PRESA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	21	0
MAYO	16	0
JUNIO	8	0

SECRETARIA TIC		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0



SECRETARIA DE EDUCACIÓN		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	3	0
MAYO	1	0
JUNIO	4	0

OFICINA JURIDICA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	3	0

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	3	1

OFICINA CONTROL INTERNO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

SECRETARIA DE PLANEACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0



DIRECCION DE INGRESOS		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

DIRECCION DE CONTABILIDAD		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

DIRECCION DE TESORERIA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	1	0

SECRETARIA DE AGRICULTURA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0



DIRECCION DE CULTURA Y TURISMO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
ABRIL	0	0
MAYO	0	0
JUNIO	0	0

Nota: Información suministrada por cada Secretaria u Oficina 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^a-48, mediante la página web <http://forest.santander.gov.co:8080/forest-webfile/app>, o el correo electrónico: info@santander.gov.co, escribalealgobernador@santander.gov.co. De lo allegado o recepcionado, se hace visita de seguimiento a los procesos vencidos a cada una de las secretarías levantando un acta que es firmada por los funcionarios con mayor número de procesos vencidos. Aunado a lo expuesto, fortaleciendo el trámite y metas propuestas, 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

Al analizar el comportamiento de las PQRSD y otros trámites se observa que la Gobernación tiene el desafío de mejorar aspectos como:

1. Se requiere mayor compromiso en el manejo del sistema Forest en los funcionarios de la Entidad con el propósito de optimizar su uso como herramienta para la automatización de procesos y documentos.
2. 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.
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.
6. Nivel de oportunidad en la respuesta, para lo cual se requiere fortalecer la cultura al interior de cada Secretaria. Para identificar las peticiones próximas a vencer y vencidas con el propósito de realizar el seguimiento respectivo.

ALIX ROCIO DIAZ VESGA
Directora de Atención al Ciudadano

Proyecto: María Carolina Lebolo Alvernia- contratista macroproyectos
Revisó: Jose Ricardo Fonseca – Director proyecto forest