



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

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

**PRIMER TRIMESTRE 2020
(Enero 01 a marzo 31)**

INTRODUCCION

Dando cumplimiento a lo contenido en el Título 3, artículo 37, del Decreto 138 del 2016, la Secretaria General por medio de 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 31 de marzo del 2020, 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:

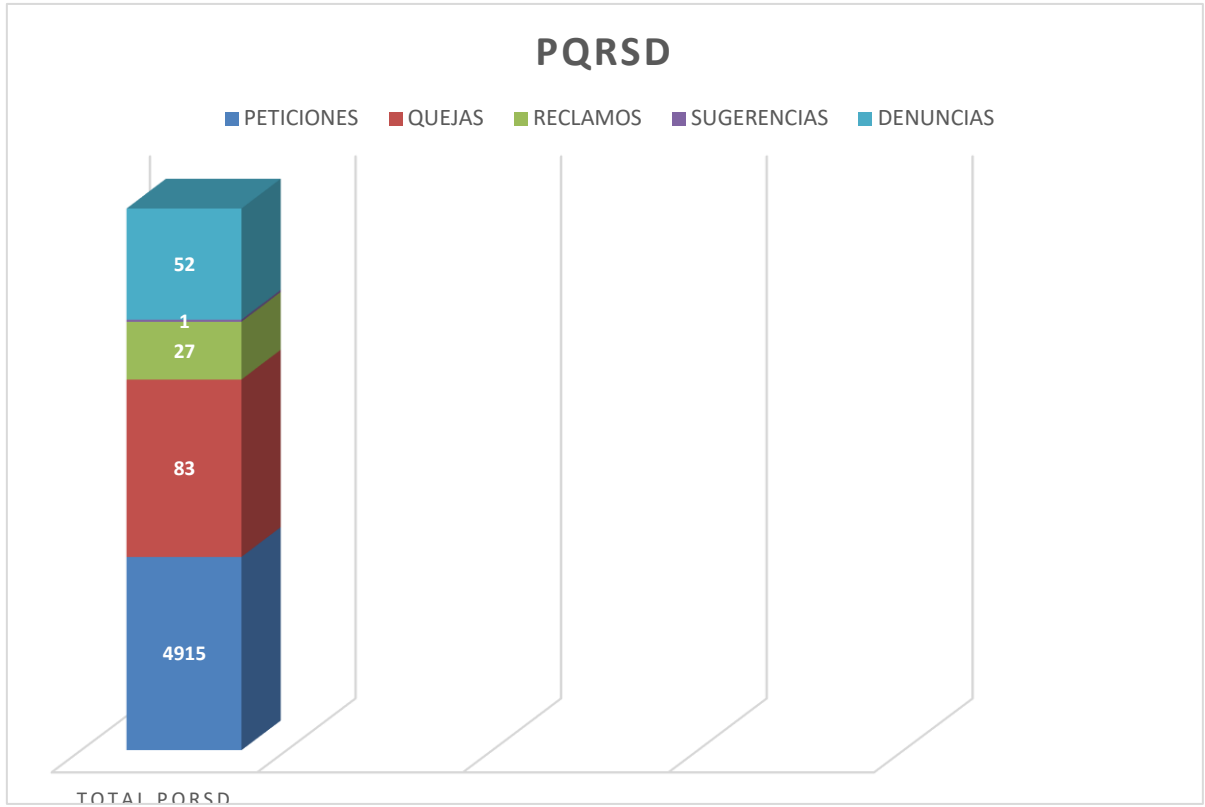
La Gobernación de Santander pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información que reposa en la entidad.

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 Nacional	01 8000 111121	días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12pm y de 2:00pm a 6:00 pm
Atención Telefónica	Tel (PBX): Línea Móvil	(+57 7) 6910880 3504191000	días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 12pm y de 2:00pm a 6:00 pm
	Página Web	www.santander.gov.co	
Virtual	Página Web	http://www.santander.gov.co/index.php/atención-al-ciudadano/contáctenos#	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestiona dentro de los días hábiles.
	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.
	Correo Electrónico	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.

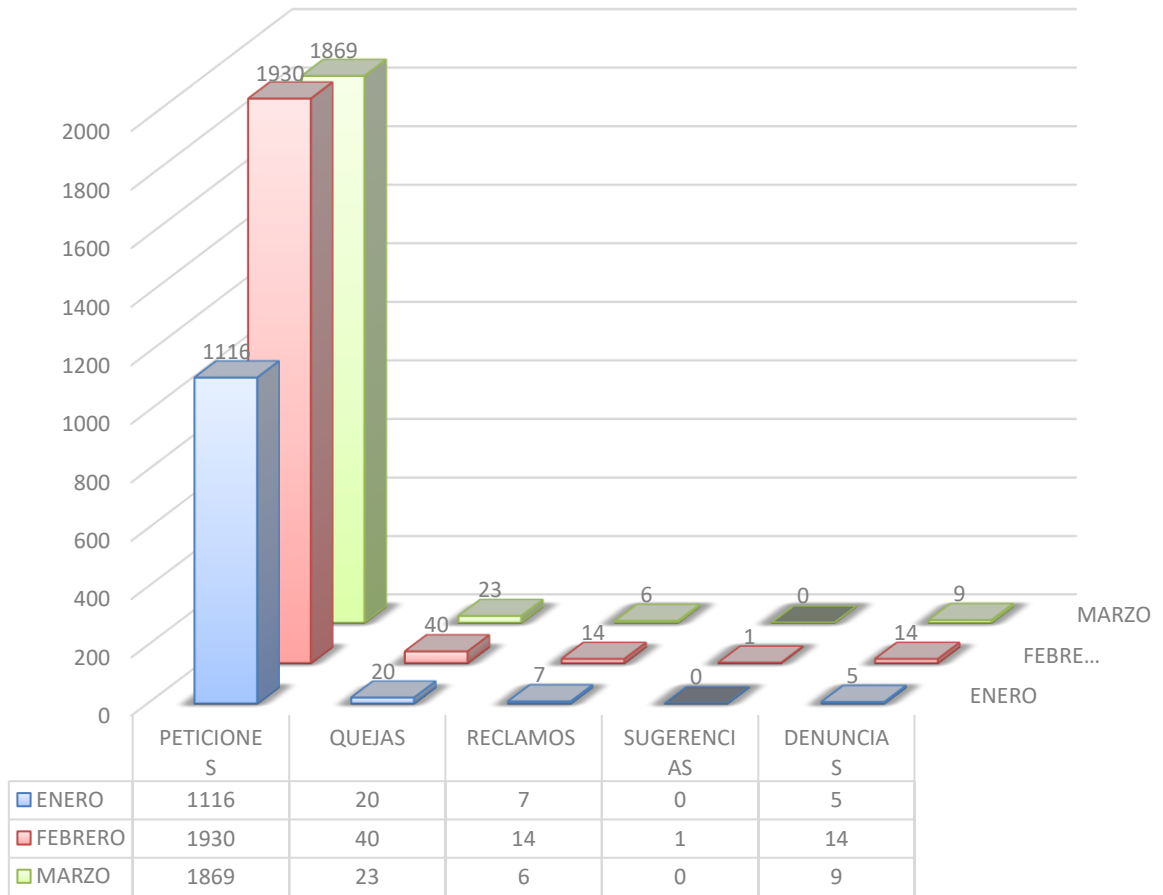
Una vez consolidado lo anterior, es prudente señalar el estado actual, y promedio de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que han sido allegadas a la Administración Departamental, veamos:

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

En el primer trimestre del 2020 fueron radicadas 5.056 PQRSD en la Gobernación de Santander, 4.915 Peticiones, 83 Quejas, 27 Reclamos, 1 Sugerencia, 30 Denuncias.

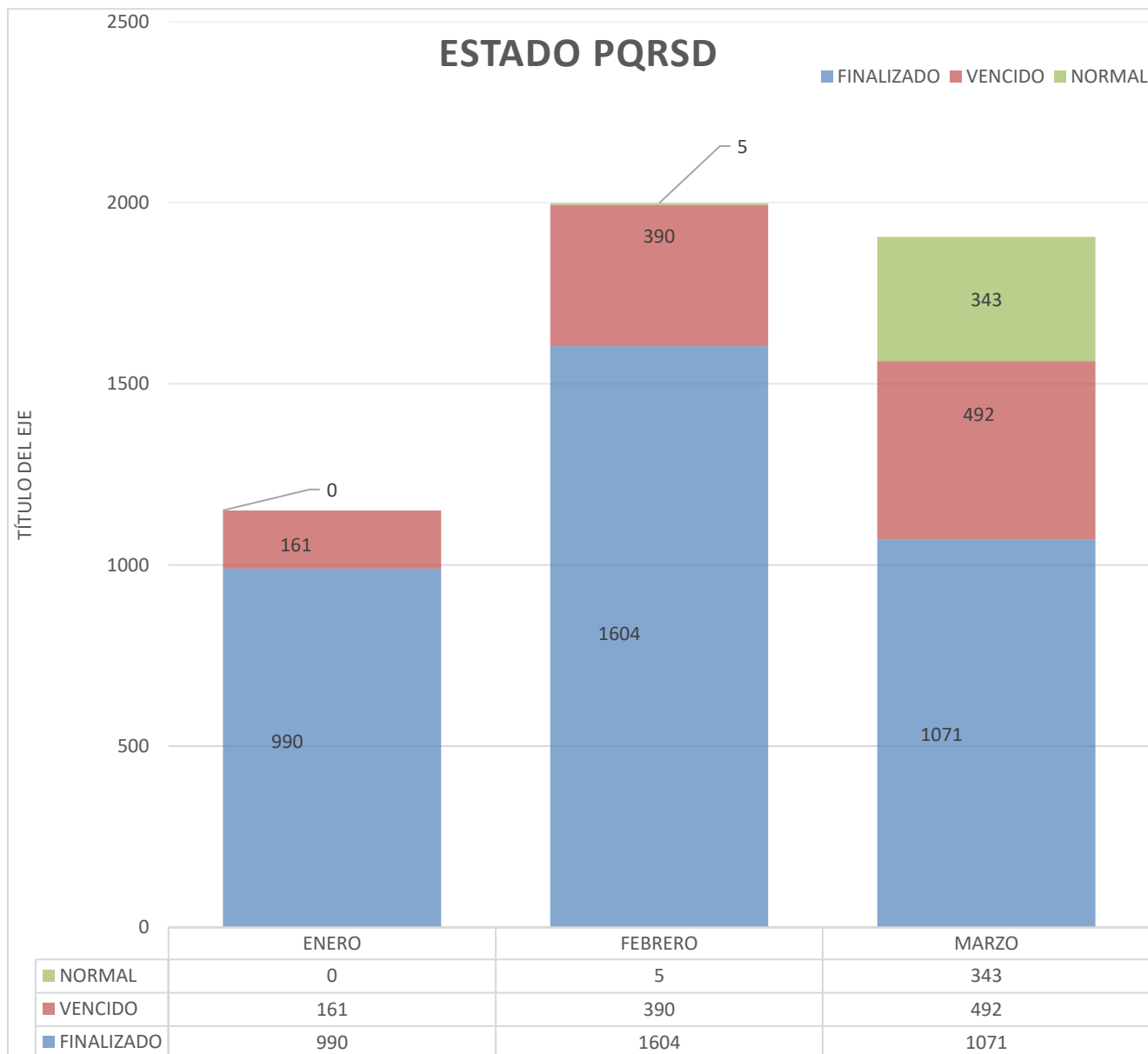


INFORME DETALLADO PQRSD I TRIMESTRE 2020



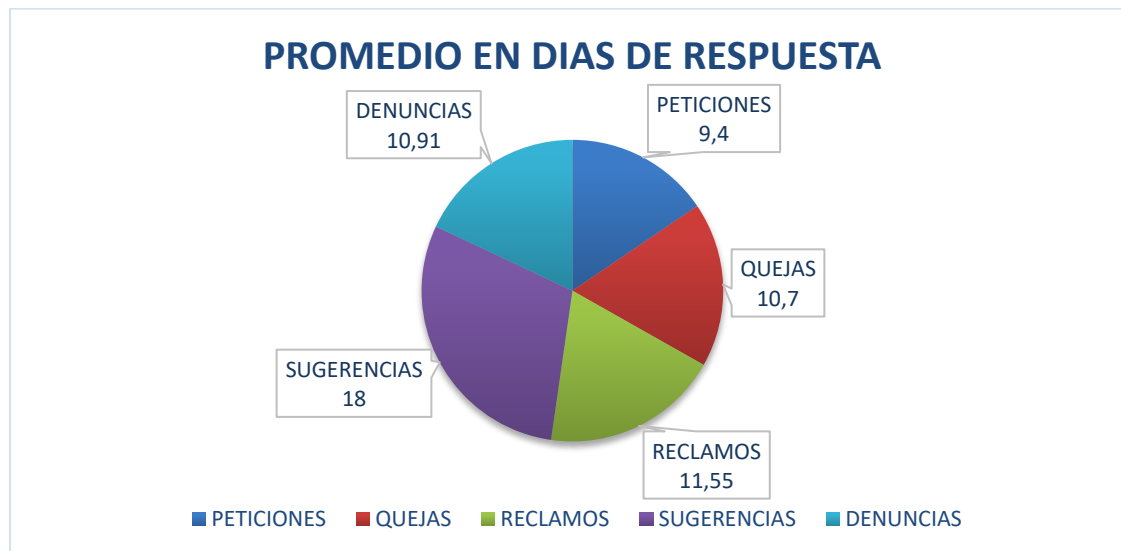
ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero de 2020, 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 comparado con el trimestre pasado aumenta razón por la cual invitamos a toda la administración a dar respuesta dentro de los términos de ley.



NUMERO DE PQRSD Y OTROS TRÁMITES 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			TOTAL PROCESOS
	PROCESOS NORMALES	PROCESOS FINALIZADOS	PROCESOS VENCIDOS	
Dirección Administrativa y Financiera	0	33	0	33
Dirección Estrategica	0	8	0	8
Equipo de Carrera docente y Administrativa	1	10	2	13
Equipo de Desarrollo Docente	0	6	1	7
Equipo de Nomina	11	38	14	63
Equipo de Prestación del Magisterio	28	238	13	279
Equipo de tesorería	7	18	7	32
Equipo Historias Laborales	9	49	12	70
Equipo Fondo de Servicios Educativos	1	13	1	15
Grupo de Cobertura Educativa	8	40	14	62
Grupo de Apoyo Juridico	1	8	0	9
Grupo de Atención al Ciudadano	1	11	0	12
Grupo de Bienes y Servicios	0	7	0	7
Grupo de Calidad Educativa	2	16	0	18
Grupo de Inspección y Vigilancia	4	32	5	41
Grupo de Planeacion Educativa	1	4	0	5
Grupo de Talento Humano Educación	51	92	59	202
Equipo de Administracion de Planta	70	48	21	139

Grupo de Sistemas de Información	2	0	4	6
PAE	9	36	19	64
SECRETARIA DE EDUCACIÓN-DESPACHO	10	28	2	40
TOTAL PROCESOS	216	735	174	1125

SECRETARÍA DE SALUD PQRS

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
SECRETARIA DE SALUD	729	24	215	968
Dirección Administrativa de Control Financiero	5			5
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	93	4	26	123
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	46		8	54
Dirección de Salud Integral	5			5
Equipo Provinciales - Secretaria de Salud	6	1	1	8
Grupo de Participación Social en Salud			1	1
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	432	10	46	488
Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo	3		2	5
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	5			5
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	16	1	10	27
Grupo de Contratación y Apoyo Jurídico	54	2	17	73
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres			1	1
Grupo de Epidemiología y Demografía		5	12	17
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	5		2	7
Grupo de Recursos Financieros en salud	1	1	13	15
Grupo de Recursos Físicos	2		1	3
Grupo de Talento Humano Salud	2		1	3
Hospitales Liquidados - Secretaria de Salud	1			1
Salud Ambiental - Secretaria de Salud	44		48	92
Salud Infantil - Secretaria de Salud	2			2
Salud Mental - Secretaria de Salud	1		1	2
Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud	3		1	4
SECRETARIA DE SALUD	2		1	3
Servicio Social Obligatorio S.S.O			21	21
Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud			1	1
Tutelas - Secretaria de Salud	1		1	2
Total general	729	24	215	968

ADMINISTRACIÓN CENTRAL PQRS

Etiquetas de fila	Finaliza do	Nor mal	Venci do	Total general
DESPACHO DEL GOBERNADOR	99	20	32	151
DESPACHO DEL GOBERNADOR	70	19	26	115
Oficina de Prensa	2		2	4
Oficina de Protocolo	1		4	5
Oficina Primera Dama	26	1		27
Dirección Gestión del Riesgo	79	4	2	85
Dirección Gestión del Riesgo	79	4	2	85
Oficina de Control Disciplinario	41	2	7	50
Oficina de Control Disciplinario	41	2	7	50
Oficina de Control Interno	2	1		3
Oficina de Control Interno	2	1		3
Oficina Jurídica	92	4	40	136
Grupo de Contratación			1	1
Oficina Jurídica	92	4	39	135
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	46	1	6	53
Dirección de Desarrollo Rural y Ambiental			1	1
Grupo de Gestión Rural Local			3	3
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	9	1		10
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	37		2	39
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	100	1	23	124
Grupo de Turismo	1			1
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	99	1	23	123
SECRETARIA DE DESARROLLO	33	16	30	79
Dirección de Desarrollo Social	6	1	1	8
Dirección de productividad y competitividad	13			13
Grupo de Adulto Mayor		1		1
Grupo de comunidad LGBTI			6	6
Grupo de Consejo Departamental de Política Social	1		1	2
Grupo de Infancia y Adolescencia	4		9	13
Grupo de Juventud	2	1	1	4
SECRETARIA DE DESARROLLO	7	13	12	32
SECRETARIA DE HACIENDA	556	36	201	793
Dirección de Contabilidad	37	3	3	43
Dirección de Ingresos	167	30	190	387
Dirección de presupuesto	9			9
Dirección de Tesorería	41	1	5	47
Grupo de Cobro Coactivo	297	1	2	300
SECRETARIA DE HACIENDA	5	1	1	7
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	285	6	94	385
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	27		1	28
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	4			4
Dirección de Gestión de infraestructura	5	1	4	10
Grupo de Proyectos Especiales	38	3	21	62
Grupo de Proyectos Viales	3		24	27
Grupo de Valorización	16			16
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	192	2	44	238
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	15		1	16

SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	15		1	16
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	14		1	15
Dirección de Sistemas de Información	12			12
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	2		1	3
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	32		9	41
Dirección de Prospectiva Territorial	9			9
Dirección de Proyectos de Regalías	8			8
Grupo de Evaluación y Seguimiento	1			1
Grupo de Proyectos e Inversión Pública	2			2
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	12		9	21
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	28			28
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	28			28
SECRETARIA DEL INTERIOR	122	3	30	155
Dirección de Atención integral a las victimas	14	1		15
Grupo de Participación Ciudadana	39	1	3	43
Grupo de Seguridad y Fortalecimiento Municipal	12		22	34
SECRETARIA DEL INTERIOR	57	1	5	63
SECRETARIA GENERAL	659	17	180	856
Dirección de Atención al Ciudadano	3			3
Dirección de contratación, bienes y servicios	16	1		17
Dirección de Talento Humano	237	8	42	287
Grupo de Administración de Recursos Físicos	40	1		41
Grupo de Bienestar Social Laboral	9		2	11
Grupo de Gestión Documental	64	4	92	160
Grupo de Pasaportes	123			123
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	9			9
Grupo del Fondo de Cesantías de Santander	1			1
Grupo del Fondo de Pensiones Territorial de Santander	132	2	38	172
SECRETARIA GENERAL	25	1	6	32
Total general	2203	111	656	2970

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

SECRETARIA TIC		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

SECRETARIA DE EDUCACIÓN		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

OFICINA CONTROL INTERNO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

SECRETARIA DE PLANEACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

DIRECCION DE TESORERIA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGO ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0

SEPTIEMBRE	0	0
------------	---	---

SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

SECRETARIA DE AGRICULTURA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

DIRECCION DE PRESUPUESTO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCION	PROCESOS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Secretaria General a través de 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. **Secretaria de Salud**: Calle 45 No. 11-52. **Edificio IDESAN**: Calle 48 No. 27ª-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, tramitesforest@satander.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.

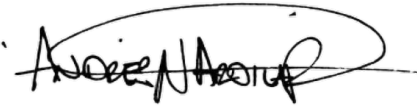
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al analizar el comportamiento de las PQRSD 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. Nivel de oportunidad en la respuesta, para lo cual se requiere fortalecer la cultura al interior de cada Secretaría. Para identificar las peticiones próximas a vencer y vencidas con el propósito de realizar el seguimiento respectivo.
6. El promedio de días de respuesta ha mejorado con respecto al año anterior, se recomienda seguir dando respuesta dentro de los tiempos estipulados de ley.
7. Exaltar el trabajo de las Secretarías, Direcciones y grupos de trabajo que NO cuentan con procesos de PQRSD vencidos, por tal razón , extendemos una felicitación y los invitamos a continuar prestando el excelente servicio al ciudadano que los caracteriza :
 - ❖ Oficina de la Primera Dama
 - ❖ Oficina de Control Interno
 - ❖ Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento
 - ❖ Grupo de turismo
 - ❖ Dirección de productividad y competitividad
 - ❖ Grupo de adulto mayor
 - ❖ Dirección de presupuesto
 - ❖ Dirección de asuntos minero energéticos
 - ❖ Grupo de valorización.
 - ❖ Dirección de sistemas de información
 - ❖ Dirección de prospectiva territorial
 - ❖ Dirección de proyectos y regalías
 - ❖ Grupo de evaluación y seguimiento
 - ❖ Grupo de proyectos e inversión pública
 - ❖ Secretaría de vivienda
 - ❖ Dirección de atención integral a las víctimas
 - ❖ Dirección de contratación , bienes y servicios
 - ❖ Dirección de talento humano
 - ❖ Grupo de pasaportes
 - ❖ Grupo de seguridad y salud en el trabajo
 - ❖ Grupo de fondo de cesantías
 - ❖ Dirección administrativa de control financiero
 - ❖ Dirección de salud integral
 - ❖ Grupo de aseguramiento y afiliaciones
 - ❖ Hospitales – liquidados

- ❖ Salud infantil
- ❖ Grupo de planeación educativa
- ❖ Grupo de calidad educativa
- ❖ Grupo de bienes y servicios
- ❖ Grupo de atención al ciudadano
- ❖ Grupo de apoyo jurídico
- ❖ Dirección estratégica
- ❖ Dirección administrativa y financiera.

8. Se recomienda a las diferentes secretarías, solicitar apoyo a la Dirección de Atención al Ciudadano, en caso de requerir capacitación sobre el uso y manejo de la plataforma FOREST, estamos prestos a atender sus solicitudes.



ANDRES NORBERTO ARDILA PEREZ
Director de Atención al Ciudadano

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