



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

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

**PRIMER SEMESTRE 2020
(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 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 ¹	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	
	Ventanilla Única	Floridablanca- antigua licorera de Santander	
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
	Tel (PBX): Línea Móvil	(+57 7) 6910880 3504191000	
Virtual ²	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 tramitesforest@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.

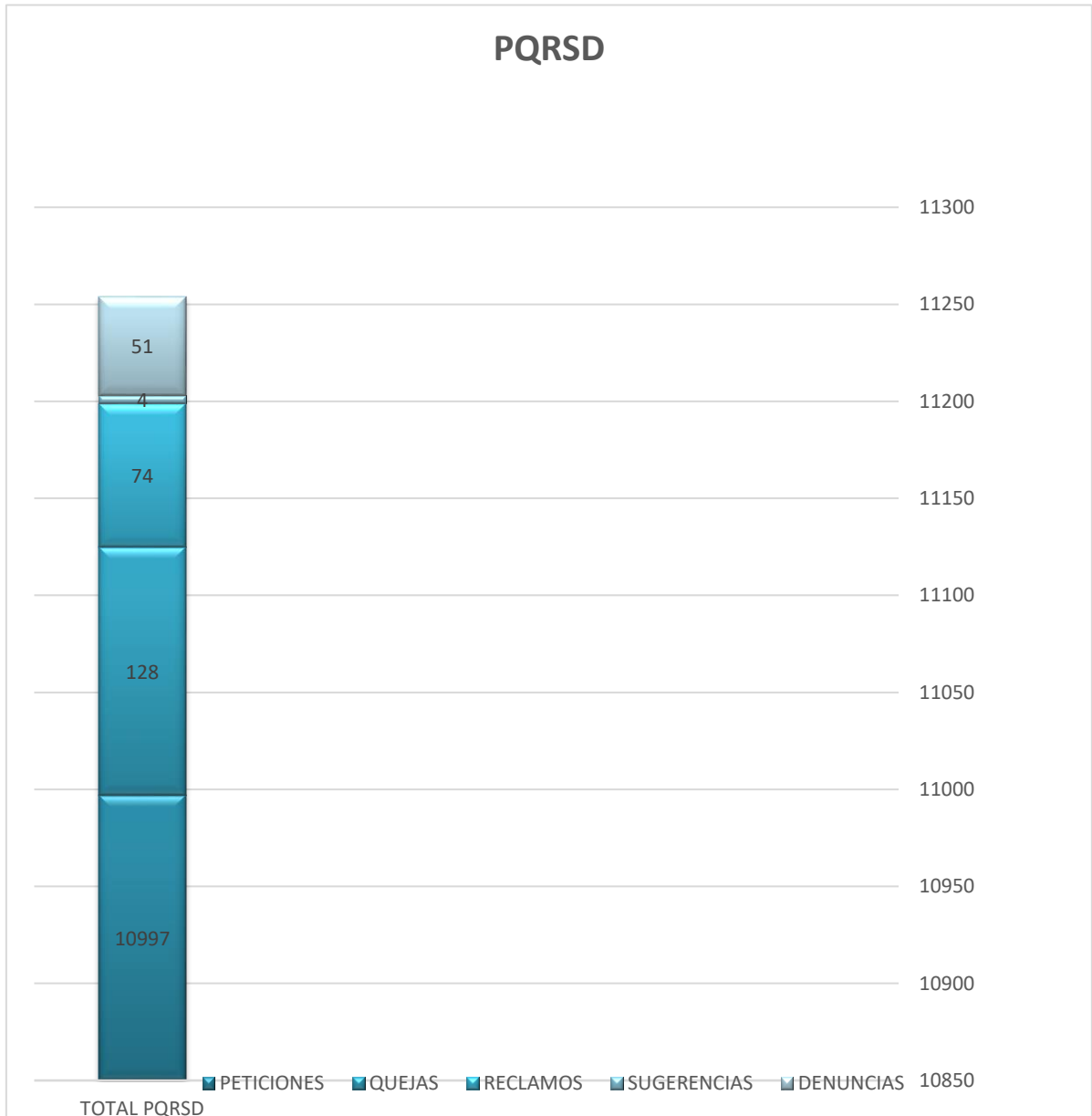
Una vez consolidado lo anterior, es prudente señalar el estado actual, y promedio de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que han sido allegadas a la Administración Departamental, veamos:

¹ A partir del 20 de marzo del 2020 se suspenden actividades en la atención presencial ,debido a la emergencia sanitaria COVID 19 , según decreto departamental 201 del 19 de marzo y prorrogada por el decreto 207 del 23 de marzo del 2020.

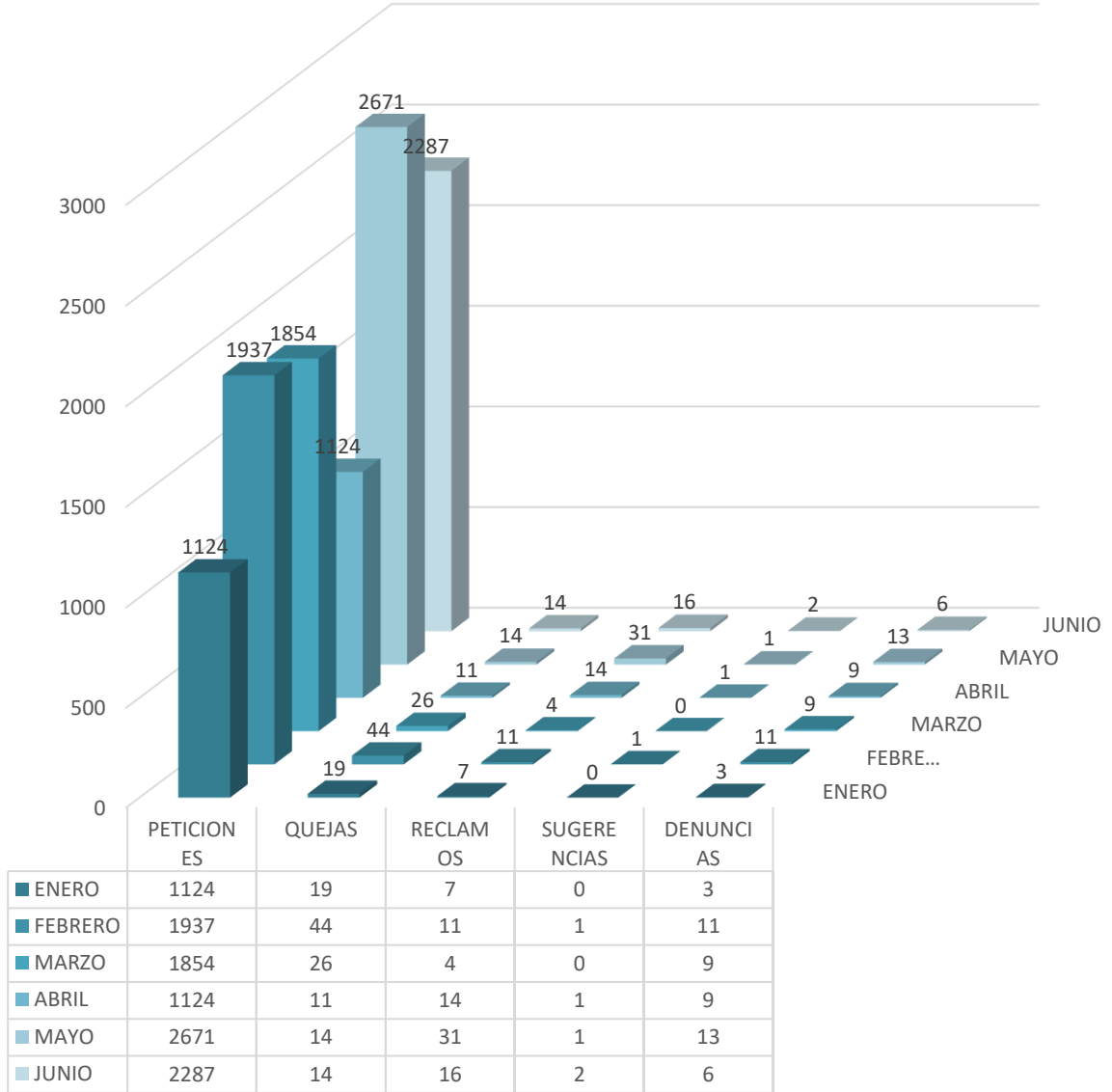
² Que a razón de la emergencia sanitaria COVID 19, se habilito un nuevo correo electronico para la recepción de PQRSD.

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

En el primer semestre del 2020 fueron radicadas 11.263 PQRSD en la Gobernación de Santander, 10.997 Peticiones, 128 Quejas, 74 Reclamos, 4 Sugerencias, 51 Denuncias.

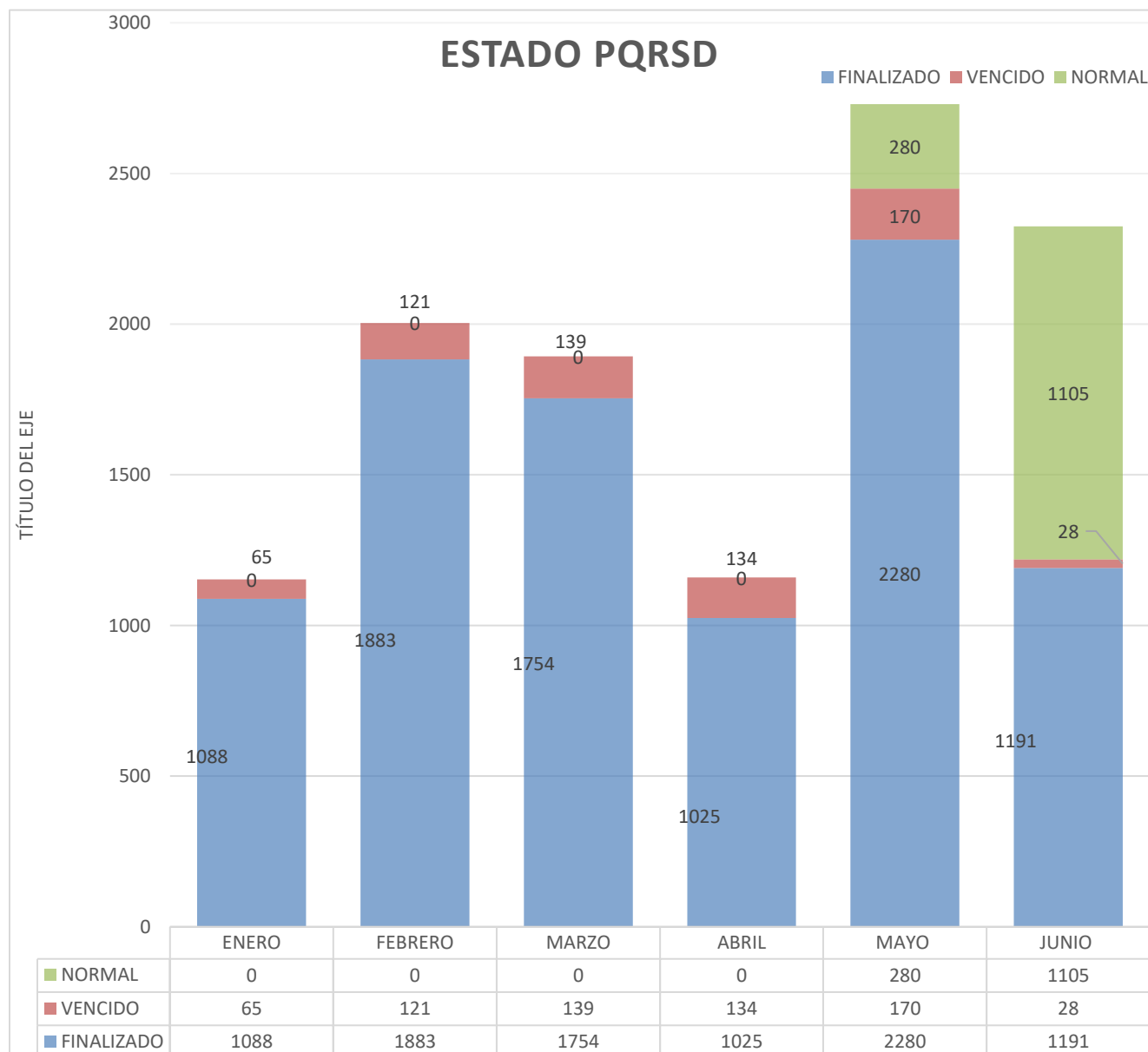


INFORME DETALLADO PQRSD I SEMESTRE 2020



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.



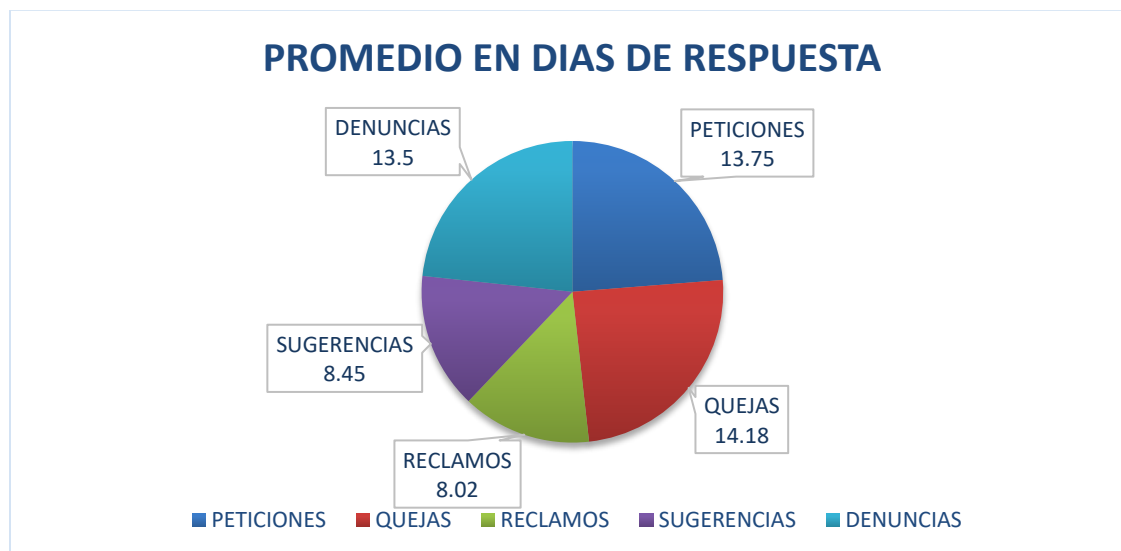
PROMEDIO DE DIAS DE RESPUESTA DE PQRSD

Según el decreto presidencial 491 del 2020, en su artículo 5 AMPLIA LOS TERMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES, mientras se mantenga la emergencia sanitaria, de ser así los términos quedan de la siguiente forma:

“salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información, deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación a las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. ... ”



Según el enunciado anterior, se puede evidenciar que el promedio de respuesta se encuentra dentro de los términos legales dispuestos para generar respuesta.

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	42	0	42
Dirección Estratégica	8	30	0	38
Equipo de Carrera docente y Administrativa	5	38	0	43
Equipo de Desarrollo Docente	1	16	0	17
Equipo de Nomina	3	135	0	138
Equipo de Prestación del Magisterio	58	392	23	473
Equipo de tesorería	12	65	3	80
Equipo Historias Laborales	75	1546	10	1631
Equipo de Contabilidad	0	3	0	3

Equipo Fondo de Servicios Educativos	1	19	1	21
Grupo de Cobertura Educativa	4	86	10	100
Grupo de Apoyo Jurídico	3	24	4	31
Grupo de Atención al Ciudadano	0	24	0	24
Grupo de Bienes y Servicios	1	9	0	10
Grupo de Calidad Educativa	10	38	1	49
Grupo de Inspección y Vigilancia	15	78	8	101
Grupo de Planeación Educativa	4	11	0	15
Grupo de Talento Humano Educación	36	80	3	119
Equipo de Administración de Planta	79	465	30	574
Grupo de Sistemas de Información	8	21	11	40
PAE	16	133	1	150
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN-DESPACHO	1	41	9	51
TOTAL PROCESOS	340	3296	114	3750

SECRETARÍA DE SALUD PQRSD Y OTROS TRÁMITES

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
(PAI) Programa Ampliado de Inmunizaciones - Secretaría de Salud	3			3
Dirección Administrativa de Control Financiero	20			20
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	560	44	8	612
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	78	13		91
Dirección de Promoción Social	35	1		36
Dirección de Salud Integral	77	2	9	88
Equipo Provinciales - Secretaría de Salud	13		5	18
Grupo de Participación Social en Salud	30	3		33
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	1100	59	24	1183
Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo	12	2	7	21
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	36	4	1	41
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	85	36	45	166
Grupo de Contratación y Apoyo Jurídico	840		4	844
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	47		1	48
Grupo de Gestión de Proyectos, Planes y Programas	2			2
Grupo de Infraestructura en Salud	4			4
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	25	1		26
Grupo de Mejoramiento de la Calidad	22	2	3	27
Grupo de Promoción y Prevención	1	3	3	7
Grupo de Recursos Financieros en salud	136	4	11	151
Grupo de Recursos Físicos	9	1	2	12
Grupo de Sistemas Integrados de Información	9	1	2	12
Grupo de Talento Humano Salud	17	2		19
Hospitales Liquidados - Secretaría de Salud	5	1	9	15
Medicamentos y fondo Rotatorio.	739	1		740
Nutrición - Secretaría de Salud	1		2	3

Programa ETV adscrito a la Subdirección de Salud - Secretaría de Salud	22		12	34
Salud Ambiental - Secretaria de Salud	254	12	25	291
Salud Infantil - Secretaria de Salud	24	1		25
Salud Mental - Secretaria de Salud	8	1		9
Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud	14	4		18
SECRETARIA DE SALUD	32	64	37	133
Servicio Social Obligatorio S.S.O	16	7	32	55
Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud	6	1		7
Tutelas - Secretaria de Salud	734	17	4	755
Total general	5016	287	246	5549

ADMINISTRACIÓN CENTRAL PQRSY OTROS TRÁMITES

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
DESPACHO DEL GOBERNADOR	473	13	41	527
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	94	3	1	98
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	24	2		26
Dirección de Atención al Ciudadano	14			14
Dirección de Atención integral a las víctimas	111	3	2	116
Dirección de Contabilidad	513	62		575
Dirección de contratación, bienes y servicios	102	2		104
Dirección de Desarrollo Social	25	1	10	36
Dirección de Gestión de infraestructura	41	2	3	46
Dirección de Ingresos	1254	156	174	1584
Dirección de presupuesto	48	4	5	57
Dirección de productividad y competitividad	36	2		38
Dirección de Prospectiva Territorial	32	2		34
Dirección de proyectos de infraestructura	2	2	1	5
Dirección de Proyectos de Regalías	56	2		58
Dirección de Sistema Integral de Gestión SIG	3			3
Dirección de Sistemas de Información	30	4	3	37
Dirección de Talento Humano	1302	232	27	1561
Dirección de Tesorería	336	10		346
Dirección Gestión del Riesgo	261	51	11	323
Grupo de Administración de Recursos Físicos	98	7		105
Grupo de Adulto Mayor			2	2
Grupo de Bienestar Social Laboral	37	3	1	41
Grupo de Ciencia, Tecnología e Innovación	5			5
Grupo de Cobro Coactivo	1020	2		1022
Grupo de comunidad LGBTI	1	2	51	54
Grupo de Consejo Departamental de Política Social	4			4
Grupo de Contratación	64			64
Grupo de Cooperación Técnica Internacional y Nacional	4			4
Grupo de Evaluación y Seguimiento	3	9	1	13
Grupo de Gestión Documental	209	88	152	449
Grupo de Infancia y Adolescencia	36	7	32	75
Grupo de Juventud	8			8

Grupo de Participación Ciudadana	145	57	4	206
Grupo de Pasaportes	186		1	187
Grupo de Paz y Derechos Humanos	305	6	5	316
Grupo de Planificación e información territorial	68	3		71
Grupo de Proyectos e Inversión Pública	5	1		6
Grupo de Proyectos Especiales	153	9	34	196
Grupo de Proyectos Viales	27	8	13	48
Grupo de Seguridad y Fortalecimiento Municipal	122	54		176
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	70	2		72
Grupo de Turismo	5	1		6
Grupo de Valorización	39			39
Grupo del Fondo de Cesantías de Santander	34	31		65
Grupo del Fondo de Pensiones Territorial de Santander	858	95	23	976
Oficina de Control Disciplinario	275	5	23	303
Oficina de Control Interno	36			36
Oficina de Prensa	8	4	9	21
Oficina de Protocolo	17		1	18
Oficina Jurídica	628	18	55	701
Oficina Primera Dama	141	4		145
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	489	14	4	507
SECRETARIA DE DESARROLLO	140	58	43	241
SECRETARIA DE HACIENDA	79		1	80
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	690	48	100	838
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	317	3	1	321
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC	37	32		69
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	68	1	9	78
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	109	23		132
SECRETARIA DEL INTERIOR	1024	238	93	1355
SECRETARIA GENERAL	84	22	7	113
Dirección de Desarrollo Rural y Ambiental	2	3	1	6
Grupo de Gestión Rural Local	5	3	10	18
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	22	1		23
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	122	6		128
TOTAL	7701	1421	954	14931

APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO VIRTUALES

Esta actividad se desarrolla diariamente a través del correo institucional info@santander.gov.co, donde se aplica aproximadamente **117** encuestas por día, en donde a cada una de ellas, se le realiza el procedimiento de revisión de información, verificación de datos, y solicitud. A cada correo se le adjunta el formato encuesta de satisfacción al ciudadano.

ACTIVIDAD	DATOS
N° DE ENCUESTAS APLICADAS	2.232
N° DE ENCUESTAS RECIBIDAS	113

DEPENDENCIAS	N° ENCUESTAS RECIBIDAS
Despacho	10
Secretaria del Interior	10
Secretaria de Educación	35
Secretaria de Hacienda	12
Secretaria de infraestructura	5
Secretaria de Salud	10
Secretaria General	23
Secretaria de Agricultura	1
TIC	2
Secretaria de la Mujer	2

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO JULIO 2020												
	ENCUESTAS VIRTUALES	¿Cuánto Tiempo tuvo que esperar para encontrar los canales de atención de PQRSD de la Gobernación de Santander ?				¿Se le facilitó interponer su PQRSD, por los canales de atención al ciudadano?	¿Se le facilitó adjuntar y/o anexar los documentos pertinentes de su PQRSD?		¿Seguiría interponiendo su PQRSD, mediante canal de atención virtual?		SATISFACCION GEBERAL	
		1 a 10 min	10 a 20 min	20 a 30 min	mas de 30 min	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACION		CATEGORIA
DESPACHO DEL GOBERNADOR	10	50.0%	40.0%	10.0%	0.0%	3.7	ADECUADO	3.7	ADECUADO	3.7	ADECUADO	3.7
SECRETARIA DEL INTERIOR	10	70.0%	20.0%	10.0%	0.0%	3.8	ADECUADO	3.8	ADECUADO	3.8	ADECUADO	3.8
SECRETARIA DE EDUCACION	36	48.6%	20%	2.8%	28.6%	3.6	ADECUADO	3.6	ADECUADO	3.7	ADECUADO	3.6
SECRETARIA DE HACIENDA	12	75%	8.33%	8.33%	8.33%	3.9	ADECUADO	3.8	ADECUADO	3.8	ADECUADO	3.8
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTRA	5	60%	40%	0.0%	0.0%	4.0	SOBRESALIENTE	4.0	SOBRESALIENTE	4.0	SOBRESALIENTE	4.0
SECRETARIA DE SALUD	10	70%	20%	10%	0.0%	3.7	ADECUADO	3.6	ADECUADO	3.8	ADECUADO	3.7
SECRETARIA GENERAL	24	62.5%	25%	8.33%	4.1%	3.8	ADECUADO	3.6	ADECUADO	3.5	ADECUADO	3.6
SECRETARIA DE AGRICULTURA	1	0.0%	100%	0.0%	0.0%	4.0	SOBRESALIENTE	4.0	SOBRESALIENTE	4.0	SOBRESALIENTE	4.0
TIC	2	100%	0.0%	0.0%	0.0%	4.0	SOBRESALIENTE	4.0	SOBRESALIENTE	4.0	SOBRESALIENTE	4.0
SECRETARIA DE LA MUJER	2	50%	50%	0.0%	0.0%	4.0	SOBRESALIENTE	4.0	SOBRESALIENTE	4.0	SOBRESALIENTE	4.0

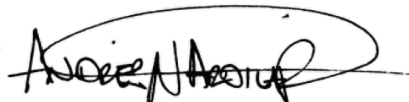
CONTROL Y SEGUIMIENTO

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. **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@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 recomienda, la asistencia a capacitaciones virtuales, que, está ofreciendo la Dirección de Atención al Ciudadano para el uso y manejo de plataforma FOREST.
3. 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.
4. Se debe contestar sobre el mismo proceso para llevar la trazabilidad.
5. Se recomienda revisar el reparto de las Secretarías, Direcciones u Oficinas.
6. 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.
7. Respecto a otros trámites y PQRSD se evidencia que aún tienen procesos vencidos de los primeros meses del año, se recomienda revisar sus escritorios para dar trámite a las solicitudes del ciudadano.



ANDRES NORBERTO ARDILA PEREZ
Director de Atención al Ciudadano

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