



**INFORME TERCER TRIMESTRE 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 septiembre 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 <sup>1</sup> | 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   |
|                                  | Tel (PBX):       | (+57 7) 6910880   |   |
|                                  | Línea Móvil      | 3504191000  |   |
| Virtual <sup>2</sup>             | 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. |
|                                  |                  | <a href="http://www.santander.gov.co/index.php/atención-al-ciudadano/contáctenos#">http://www.santander.gov.co/index.php/atención-al-ciudadano/contáctenos#</a> |   |

<sup>1</sup> 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.

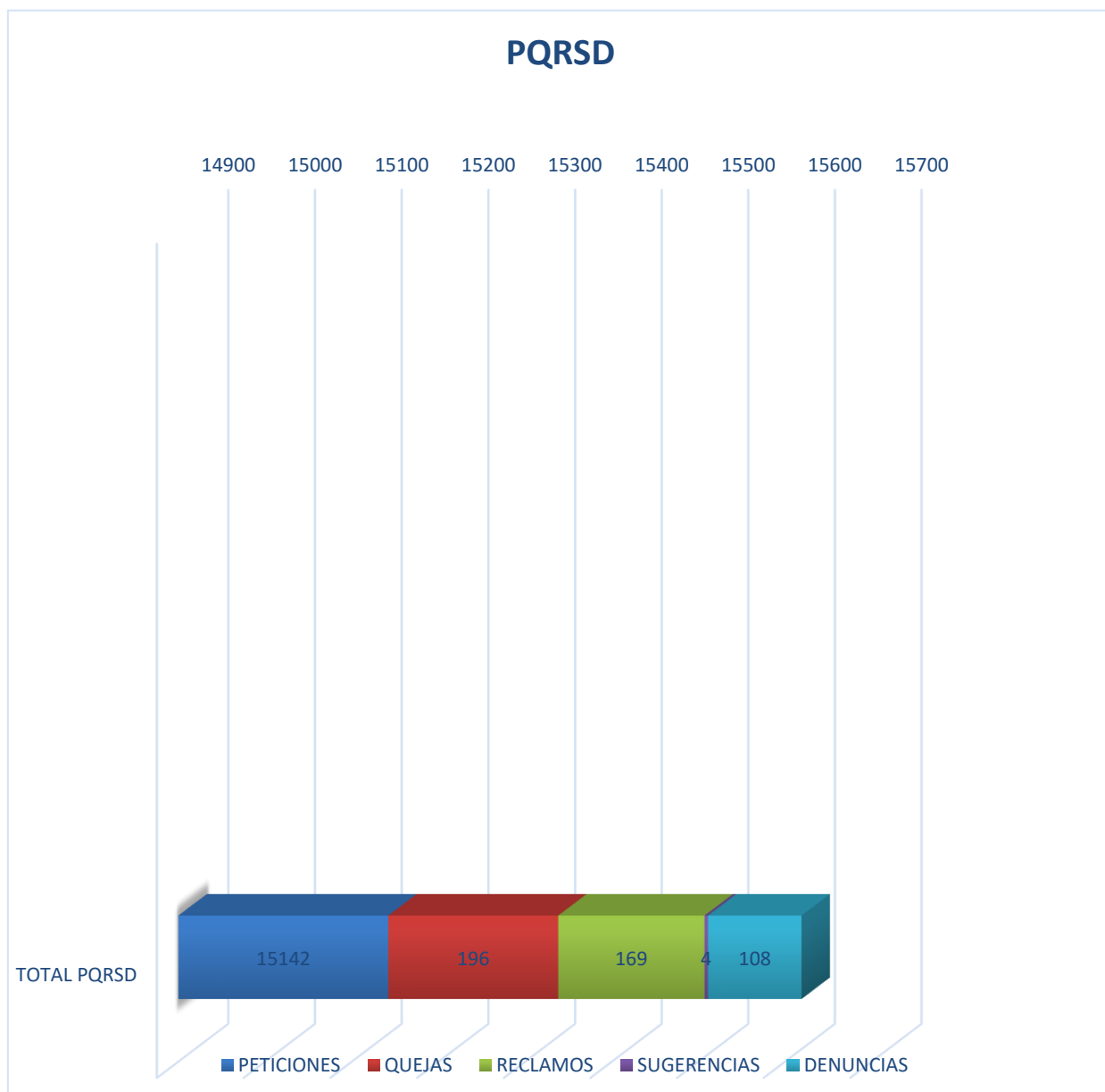
<sup>2</sup> Que a razón de la emergencia sanitaria COVID 19, se habilito un nuevo correo electronico para la recepción de PQRSD.

|  |                    |  |  |
|--|--------------------|--|--|
|  | Correo Electrónico | <a href="mailto:info@santander.gov.co">info@santander.gov.co</a><br><a href="mailto:tramitesforest@santander.gov.co">tramitesforest@santander.gov.co</a><br><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. |
|--|--------------------|--|--|

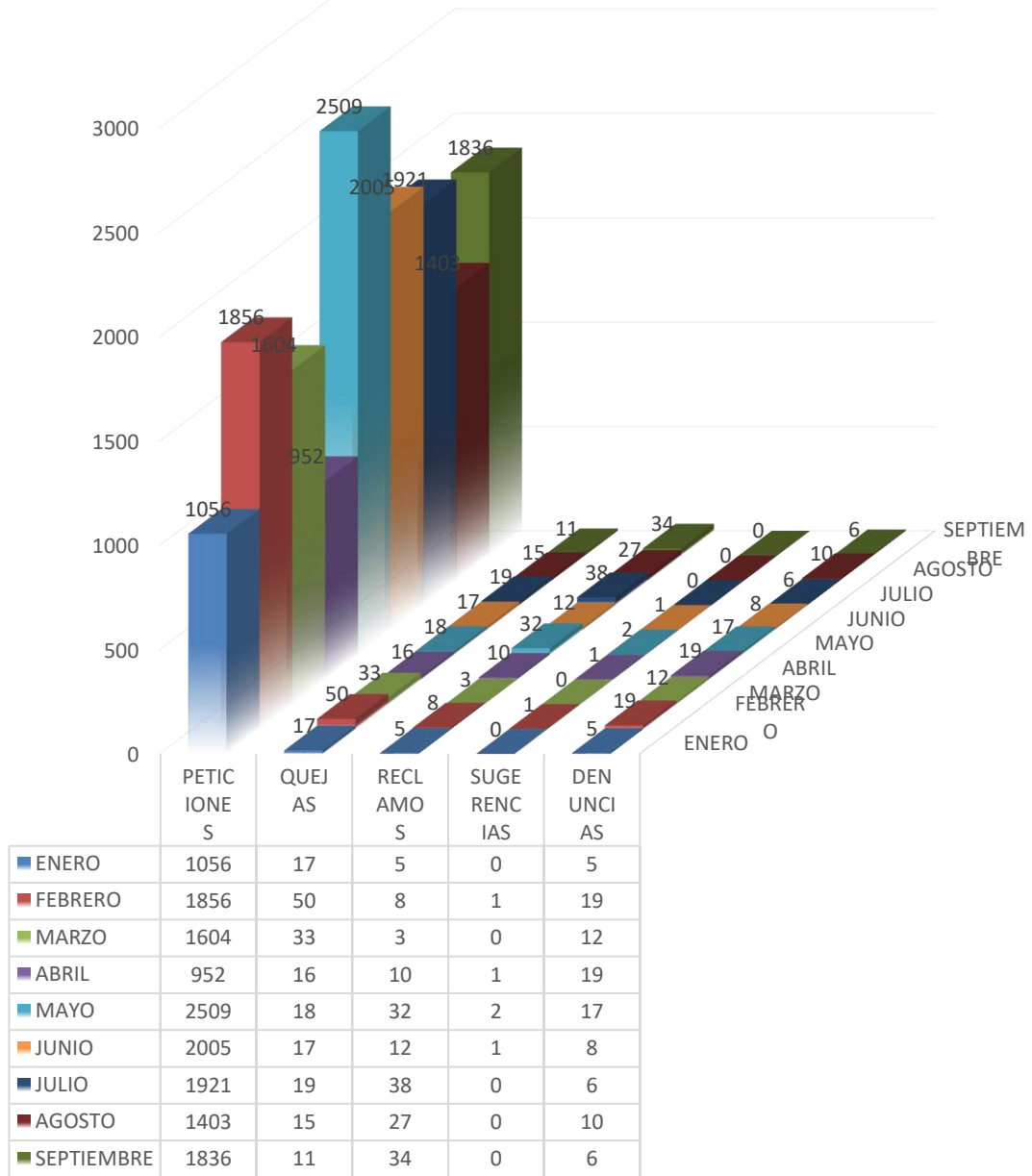
Una vez consolidado lo anterior, es prudente señalar el estado actual, y promedio de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que han sido allegadas a la Administración Departamental, veamos:

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

En el tercer trimestre del 2020 fueron radicadas 15.619 PQRSD en la Gobernación de Santander, 15.142 Peticiones, 196 Quejas, 169 Reclamos, 4 Sugerencias, 108 Denuncias.

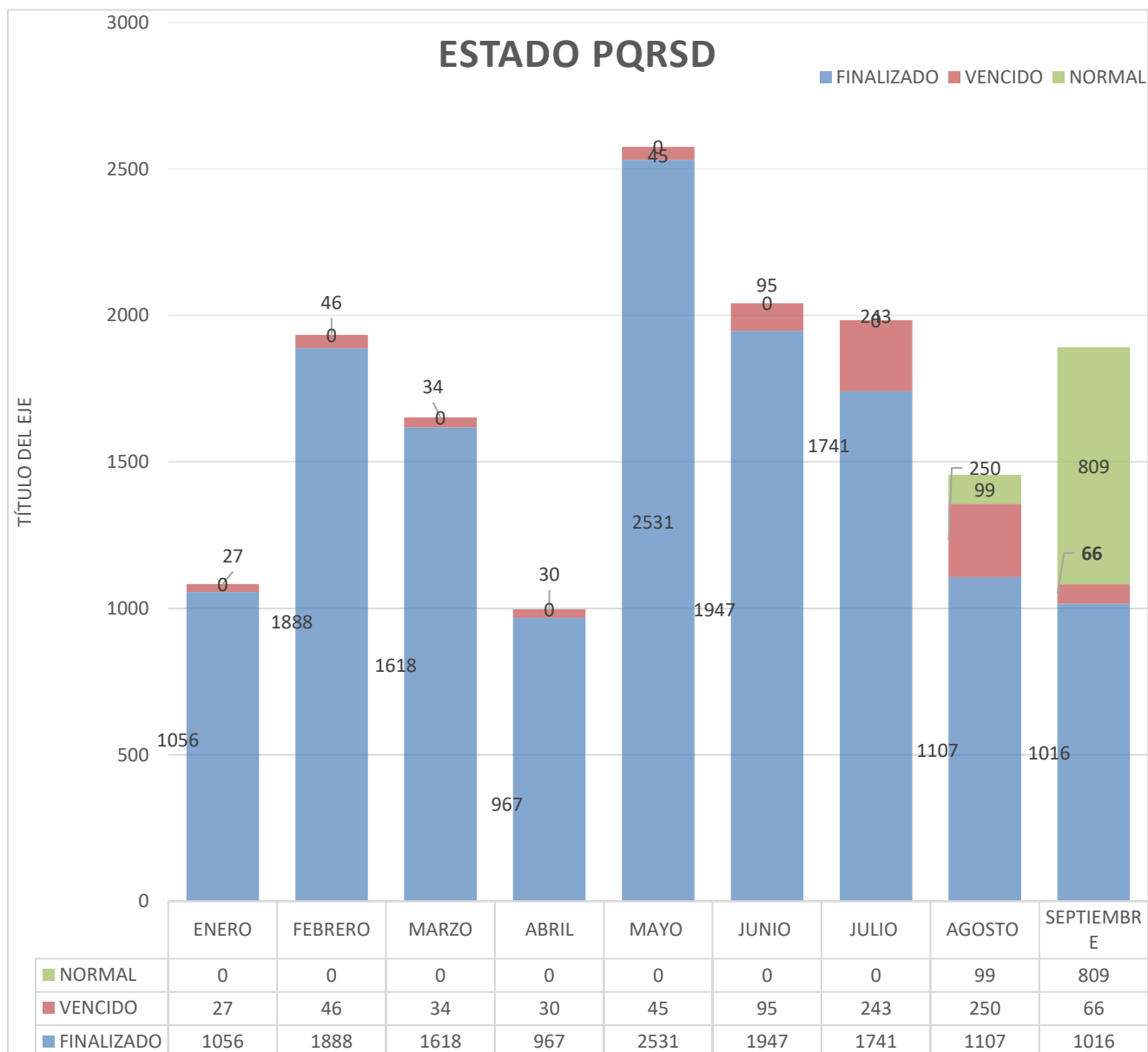


## INFORME DETALLADO PQRSD III TRIMESTRE 2020



## 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.



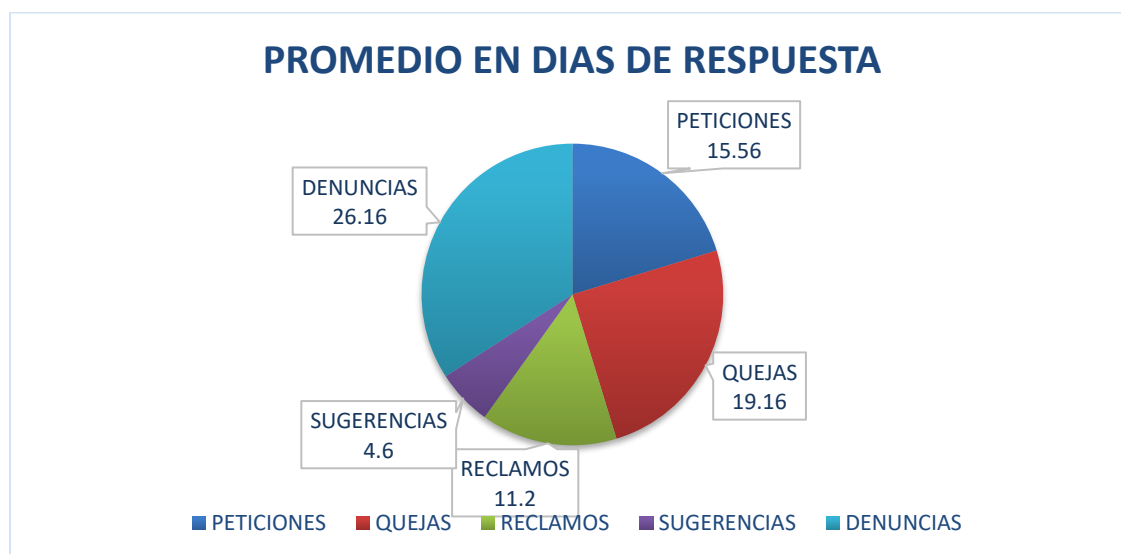
### PROMEDIO DE DIAS DE RESPUESTA DE PQRS

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 relacion a las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. ... ”



Teniendo en cuenta lo anterior se recomienda a los funcionarios dar trámite a las PQRS con mayor prontitud ya que según la información arrojada por el sistema de gestión de procesos y documentos FOREST, el promedio de respuesta esta elevado en comparación con los meses anteriores.

### NUMERO DE PQRS 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

| <b>Etiquetas de fila</b>                                  | <b>FINALIZADO</b> | <b>NORMAL</b> | <b>VENCIDO</b> | <b>Total general</b> |
|---|-------------------|---------------|----------------|----------------------|
| Dirección Administrativa y Financiera                     | 281               | 2             | 3              | 286                  |
| Dirección Estratégica                                     | 36                | 3             | 6              | 45                   |
| Equipo de Administración de la Planta                     | 61                | 4             | 90             | 155                  |
| Equipo de Carrera docente y Administrativa                | 394               | 3             | 3              | 400                  |
| Equipo de Contabilidad                                    | 844               |               |                | 844                  |
| Equipo de Desarrollo Docente                              | 335               |               | 1              | 336                  |
| Equipo de Nómina  | 539               | 4             | 3              | 546                  |
| Equipo de Prestación del Magisterio                       | 1767              | 290           | 45             | 2102                 |
| Equipo de Tesorería                                       | 432               | 3             | 5              | 440                  |
| Equipo Fondo de Servicios Educativos                      | 252               |               |                | 252                  |
| Equipo Historias Laborales                                | 5236              | 208           | 596            | 6040                 |
| Grupo de Cobertura Educativa                              | 317               | 11            | 22             | 350                  |
| Grupo de Apoyo Jurídico                                   | 413               | 1             | 1              | 415                  |
| Grupo de Atención al Ciudadano                            | 131               | 1             | 3              | 135                  |
| Grupo de Bienes y Servicios                               | 38                | 1             | 2              | 41                   |
| Grupo de Calidad Educativa                                | 100               | 12            | 19             | 131                  |
| Grupo de Inspección y Vigilancia                          | 291               | 3             | 16             | 310                  |
| Grupo de Planeación Educativa                             | 28                | 2             | 3              | 33                   |
| Grupo de Sistemas de Información                          | 38                | 7             | 64             | 109                  |
| Grupo de Talento Humano Educación                         | 2590              | 54            | 99             | 2743                 |
| Grupo Financiero (A)                                      |                   |               | 3              | 3                    |
| PAE   | 667               | 3             | 13             | 683                  |
| SECRETARIA DE EDUCACIÓN - GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 1230              | 5             | 50             | 1285                 |
| <b>Total general</b>                                      | <b>16020</b>      | <b>617</b>    | <b>1047</b>    | <b>17684</b>         |

### SECRETARÍA DE SALUD PQRSD

| <b>DEPENDENCIA</b>   | <b>Finalizado</b> | <b>Normal</b> | <b>Vencido</b> | <b>Total general</b> |
|--|-------------------|---------------|----------------|----------------------|
| Dirección Administrativa de Control Financiero                         | 13                |               |                | 13                   |
| Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control | 558               | 38            | 12             | 608                  |
| Dirección de Salud Integral  | 108               | 3             | 4              | 115                  |
| Equipo Provinciales - Secretaria de Salud                              | 12                |               |                | 12                   |
| Grupo de Participación Social en Salud                                 | 30                | 1             | 2              | 33                   |
| Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía       | 739               | 16            | 8              | 763                  |
| Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo              | 17                |               |                | 17                   |
| Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones                                  | 8                 |               |                | 8                    |
| Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria           | 71                | 5             | 6              | 82                   |
| Grupo de Contratación y Apoyo Jurídico                                 | 134               | 6             | 2              | 142                  |
| Grupo de CRUE Emergencia y Desastres                                   | 2                 | 1             | 1              | 4                    |
| Grupo de Epidemiología y Demografía                                    | 55                | 11            | 5              | 71                   |
| Grupo de Infraestructura en Salud                                      | 1                 |               |                | 1                    |
| Grupo de Recursos Financieros en salud                                 | 26                |               |                | 26                   |

|   |             |            |           |             |
|---|-------------|------------|-----------|-------------|
| Grupo de Recursos Fisicos                               | 2           |            | 4         | 6           |
| Grupo de Talento Humano Salud                           | 7           | 1          | 2         | 10          |
| Hospitales Liquidados - Secretaria de Salud             | 2           |            |           | 2           |
| Nutrición - Secretaria de Salud                         | 1           |            |           | 1           |
| Salud Ambiental - Secretaria de Salud                   | 215         | 28         | 30        | 273         |
| Salud Infantil - Secretaria de Salud                    | 3           |            |           | 3           |
| Salud Mental - Secretaria de Salud                      | 5           |            |           | 5           |
| Salud Sexual y Reproductiva , VIH - Secretaria de Salud | 4           |            |           | 4           |
| SECRETARIA DE SALUD                                     | 16          | 1          | 3         | 20          |
| Servicio Social Obligatorio S.S.O                       | 75          | 2          |           | 77          |
| Tuberculosis y Lepra - Secretaria de Salud              | 3           |            | 3         | 6           |
| Tutelas - Secretaria de Salud                           | 9           |            | 2         | 11          |
| <b>Total general</b>                                    | <b>2116</b> | <b>113</b> | <b>84</b> | <b>2313</b> |

### DESPACHO DEL GOBERNADOR PQRS

| Etiquetas de fila                | Finalizado | Normal    | Vencido   | Total general |
|----------------------------------|------------|-----------|-----------|---------------|
| DESPACHO DEL GOBERNADOR          | 437        |           | 6         | 443           |
| Oficina de Control Disciplinario | 80         | 9         | 9         | 98            |
| Oficina de Control Interno       | 4          |           |           | 4             |
| Oficina de Prensa                | 11         |           |           | 11            |
| Oficina de Protocolo             | 3          |           |           | 3             |
| Oficina Jurídica                 | 278        | 8         | 1         | 287           |
| Oficina Primera Dama             | 72         | 4         | 1         | 77            |
| <b>Total general</b>             | <b>885</b> | <b>21</b> | <b>17</b> | <b>923</b>    |

### SECRETARIA DE HACIENDA PQRS

| Etiquetas de fila         | Finalizado  | Normal     | Vencido   | Total general |
|---------------------------|-------------|------------|-----------|---------------|
| Dirección de Contabilidad | 146         | 3          |           | 149           |
| Dirección de Ingresos     | 970         | 120        | 84        | 1174          |
| Dirección de presupuesto  | 37          | 2          |           | 39            |
| Dirección de Tesorería    | 132         | 2          |           | 134           |
| Grupo de Cobro Coactivo   | 795         | 3          |           | 798           |
| SECRETARIA DE HACIENDA    | 25          |            | 3         | 28            |
| <b>Total general</b>      | <b>2105</b> | <b>130</b> | <b>87</b> | <b>2322</b>   |



### SECRETARIA DEL INTERIOR PQRS

| Etiquetas de fila                              | Finaliza<br>do | Norm<br>al | Venci<br>do | Total<br>general |
|--|----------------|------------|-------------|------------------|
| Dirección de Atención integral a las víctimas  | 69             | 2          |             | 71               |
| Grupo de Participación Ciudadana               | 187            | 2          |             | 189              |
| Grupo de Paz y Derechos Humanos                | 129            | 3          | 4           | 136              |
| Grupo de Seguridad y Fortalecimiento Municipal | 73             | 3          | 1           | 77               |
| SECRETARIA DEL INTERIOR                        | 712            | 25         | 28          | 765              |
| <b>Total general</b>                           | <b>1170</b>    | <b>35</b>  | <b>33</b>   | <b>1238</b>      |

### SECRETARIA GENERAL PQRS

| Etiquetas de fila                                     | Finaliza<br>do | Norm<br>al | Venci<br>do | Total<br>general |
|---|----------------|------------|-------------|------------------|
| Dirección de Atención al Ciudadano                    | 8              |            |             | 8                |
| Dirección de contratación, bienes y servicios         | 52             | 2          |             | 54               |
| Dirección de Talento Humano                           | 881            | 128        | 78          | 1087             |
| Grupo de Administración de Recursos Físicos           | 72             | 4          |             | 76               |
| Grupo de Bienestar Social Laboral                     | 24             | 6          | 10          | 40               |
| Grupo de Gestión Documental                           | 226            | 66         | 97          | 389              |
| Grupo de Pasaportes                                   | 157            |            |             | 157              |
| Grupo de Seguridad y salud en el trabajo              | 51             |            | 1           | 52               |
| Grupo del Fondo de Cesantías de Santander             | 20             |            |             | 20               |
| Grupo del Fondo de Pensiones Territorial de Santander | 486            | 27         | 17          | 530              |
| SECRETARIA GENERAL                                    | 63             | 1          | 3           | 67               |
| <b>Total general</b>                                  | <b>2040</b>    | <b>234</b> | <b>206</b>  | <b>2480</b>      |

### SECRETARIA DE PLANEACION

| Etiquetas de fila                                     | Finaliza<br>do | Norm<br>al | Venci<br>do | Total<br>general |
|---|----------------|------------|-------------|------------------|
| Dirección de Prospectiva Territorial                  | 18             | 1          |             | 19               |
| Dirección de Proyectos de Regalías                    | 16             |            |             | 16               |
| Dirección de Sistema Integral de Gestión SIG          | 2              |            |             | 2                |
| Grupo de Cooperación Técnica Internacional y Nacional | 1              |            |             | 1                |
| Grupo de Evaluación y Seguimiento                     | 7              |            |             | 7                |
| Grupo de Planificación e información territorial      | 48             | 4          |             | 52               |
| Grupo de Proyectos e Inversión Pública                | 12             | 2          |             | 14               |
| SECRETARIA DE PLANEACIÓN                              | 28             | 2          | 1           | 31               |
| <b>Total general</b>                                  | <b>132</b>     | <b>9</b>   | <b>1</b>    | <b>142</b>       |

### SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO

| Etiquetas de fila                          | Finalizado | Normal   | Total general |
|--|------------|----------|---------------|
| SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO | 140        | 8        | 148           |
| <b>Total general</b>                       | <b>140</b> | <b>8</b> | <b>148</b>    |

### SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA

| Etiquetas de fila                         | Finalizado | Normal    | Vencido    | Total general |
|---|------------|-----------|------------|---------------|
| Dirección de Aguas y Saneamiento Básico   | 44         | 2         |            | 46            |
| Dirección de Asuntos Minero Energéticos   | 26         | 7         | 1          | 34            |
| Dirección de Gestión de infraestructura   | 39         | 8         | 11         | 58            |
| Dirección de proyectos de infraestructura | 8          | 5         | 2          | 15            |
| Grupo de Proyectos Especiales             | 85         |           |            | 85            |
| Grupo de Proyectos Viales                 | 17         |           |            | 17            |
| Grupo de Valorización                     | 16         |           |            | 16            |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA             | 399        | 67        | 108        | 574           |
| <b>Total general</b>                      | <b>634</b> | <b>89</b> | <b>122</b> | <b>845</b>    |

### SECRETARIA DE DESARROLLO

| Etiquetas de fila                                 | Finalizado | Normal   | Vencido  | Total general |
|---|------------|----------|----------|---------------|
| Dirección de Desarrollo Social                    | 12         |          | 1        | 13            |
| Dirección de productividad y competitividad       | 20         | 1        |          | 21            |
| Grupo de Adulto Mayor                             |            |          | 1        | 1             |
| Grupo de comunidad LGBTI                          | 3          |          |          | 3             |
| Grupo de Consejo Departamental de Política Social | 2          |          |          | 2             |
| Grupo de Infancia y Adolescencia                  | 19         | 1        | 1        | 21            |
| Grupo de Juventud                                 | 3          |          |          | 3             |
| SECRETARIA DE DESARROLLO                          | 167        | 4        | 2        | 173           |
| <b>Total general</b>                              | <b>226</b> | <b>6</b> | <b>5</b> | <b>237</b>    |

**SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL**

| <b>Etiquetas de fila</b>                                   | <b>Finalizado</b> | <b>Normal</b> | <b>Vencido</b> | <b>Total general</b> |
|--|-------------------|---------------|----------------|----------------------|
| Dirección de Desarrollo Rural y Ambiental                  | 8                 |               |                | 8                    |
| Grupo de Gestión Rural Local                               | 6                 | 1             | 5              | 12                   |
| Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento | 12                | 1             |                | 13                   |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL               | 77                | 4             | 2              | 83                   |
| <b>Total general</b>                                       | <b>103</b>        | <b>6</b>      | <b>7</b>       | <b>116</b>           |

**SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO**

| <b>Etiquetas de fila</b>        | <b>Finalizado</b> | <b>Normal</b> | <b>Vencido</b> | <b>Total general</b> |
|---------------------------------|-------------------|---------------|----------------|----------------------|
| Grupo de Turismo                | 3                 |               |                | 3                    |
| SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO | 287               | 4             | 1              | 292                  |
| <b>Total general</b>            | <b>290</b>        | <b>4</b>      | <b>1</b>       | <b>295</b>           |

**SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN TIC**

| <b>Etiquetas de fila</b>   | <b>Finalizado</b> | <b>Normal</b> | <b>Vencido</b> | <b>Total general</b> |
|--|-------------------|---------------|----------------|----------------------|
| Dirección de Sistemas de Información                               | 19                |               | 7              | 26                   |
| SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC | 34                | 5             |                | 39                   |
| <b>Total general</b>   | <b>53</b>         | <b>5</b>      | <b>7</b>       | <b>65</b>            |

**SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE**

| <b>Etiquetas de fila</b>                     | <b>Finalizado</b> | <b>Total general</b> |
|--|-------------------|----------------------|
| SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE | 65                | 65                   |
| <b>Total general</b>                         | <b>65</b>         | <b>65</b>            |

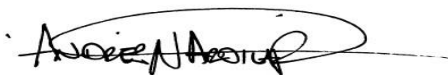
## CONTROL Y SEGUIMIENTO

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), [tramitesforest@santander.gov.co](mailto: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. Se recomienda mejorar el promedio en días de respuesta a PQRSD , puesto que, el promedio en días de respuesta comparado con el trimestre anterior se elevó.
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.
8. Felicitar a la Secretaría de mujer y equidad de género y secretaria de vivienda y habitad sustentable, quienes con corte a 30 de septiembre no cuentan con procesos vencidos, lo cual demuestra un buen desempeño del equipo de trabajo.



**ANDRES NORBERTO ARDILA PEREZ**  
Director de Atención al Ciudadano

Proyecto: Maria Carolina Lebolo Alvernia- contratista macroproyectos  
Reviso: Jose Ricardo Fonseca – Director proyecto forest