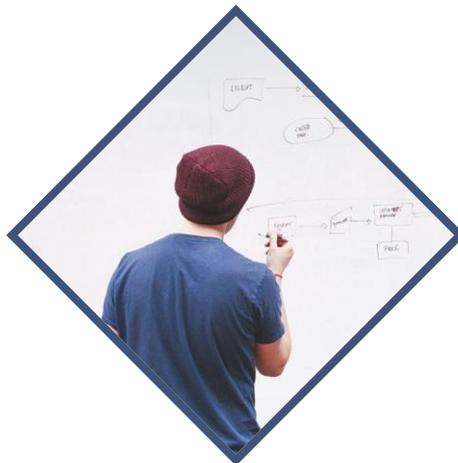


# PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD - 2021

**SECRETARÍA GENERAL**  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO





# INTRODUCCIÓN

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 31 de Marzo del 2021, 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.

5,253

PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER  
TRIMESTRE DEL 2021



# DETALLADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PETICIONES  
5,059

QUEJAS  
97

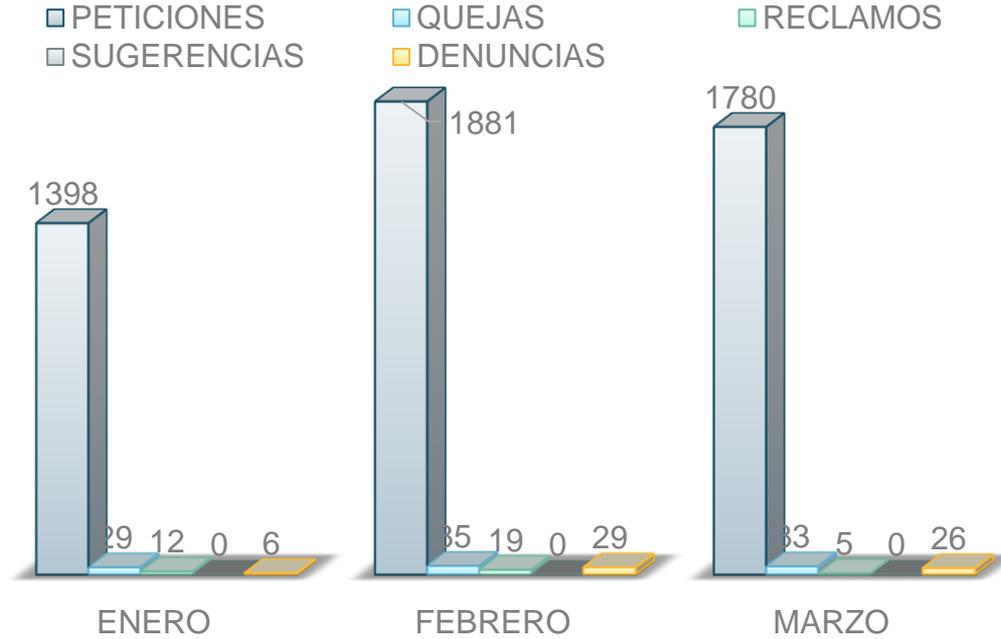
RECLAMOS  
36

SUGERENCIAS  
0

DENUNCIAS  
61



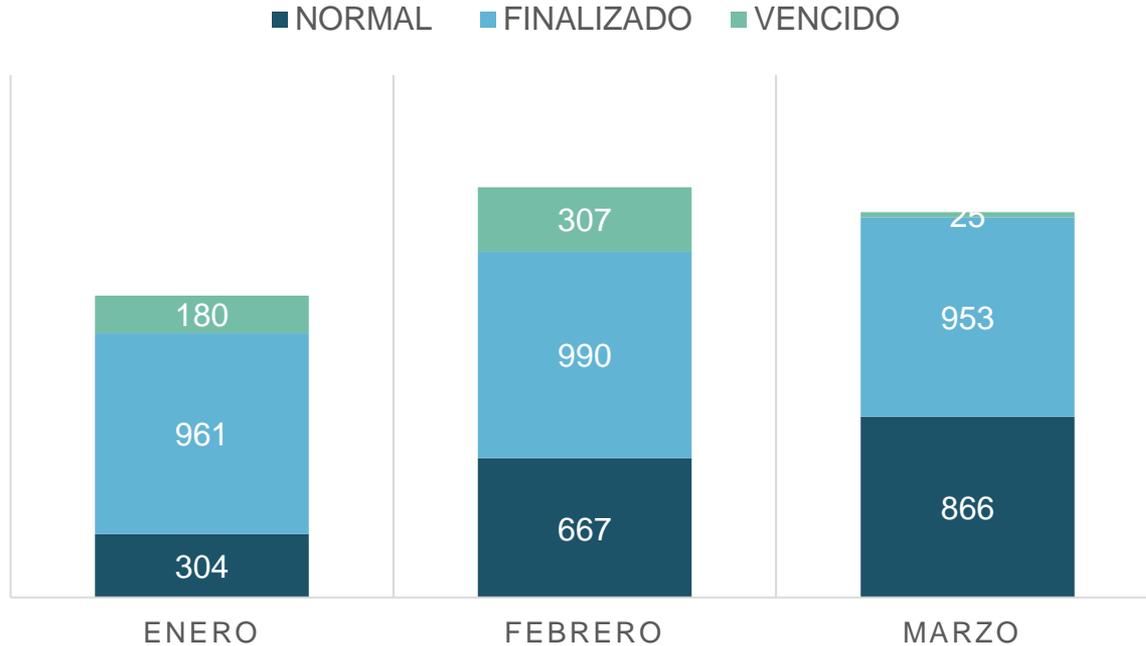
# INFORME DETALLADO POR MES



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



Bajo el particular, se registra la existencia de procesos vencidos desde el mes Enero de 2021, 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





# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Peticiones  
7,3 días

Quejas  
9,4 días

Reclamos  
9,3 días

Denuncias  
5 días

# NUMERO DE PQRS RECIBIDAS POR NUESTROS CANALES VIRTUALES

**5,253 PQRS**

CANALES VIRTUALES :

[info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co)

[tramitesforest@santander.gov.co](mailto:tramitesforest@santander.gov.co)

[escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co)

<http://forest.santander.gov.co:8080/forest-webfile/app>

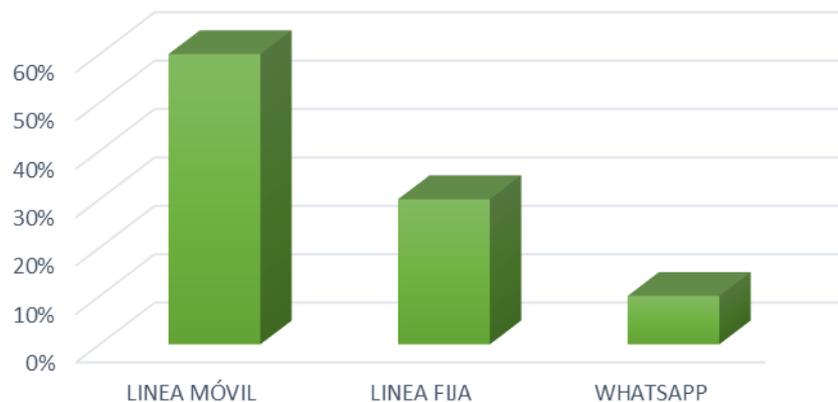
# NUMERO DE PQRS RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE POR NUESTRA LÍNEA MÓVIL





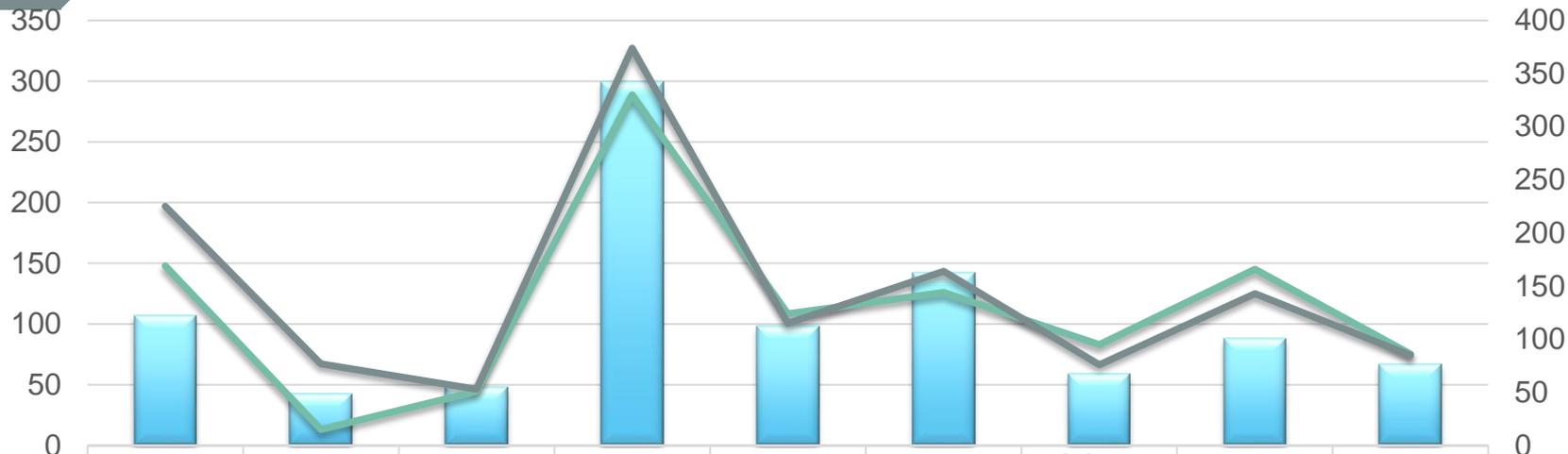
# CONSOLIDADO DE PQRSD RECIBIDAS POR LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

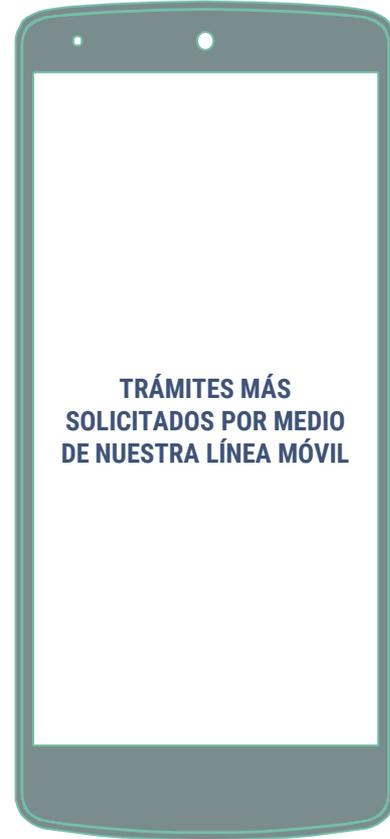
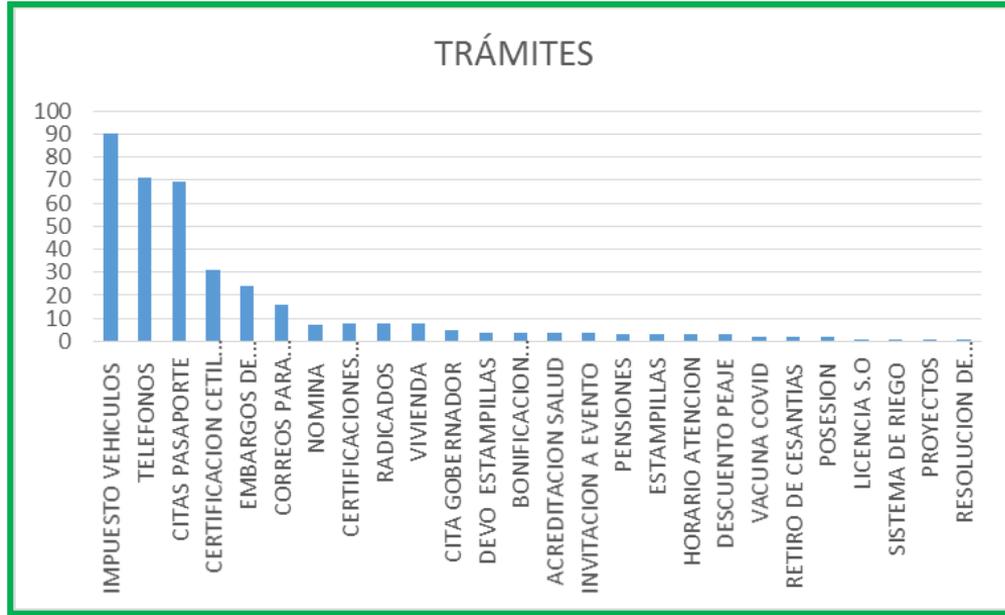


# TRÁMITES MÁS SOLICITADOS

# TOP DE TRÁMITES



	ACCION DE TUTELA	ACUERDOS MUNICIPALES	CERTIFICACIONES	FACTOR SALARIAL Y TIEMPO DE SERVICIO	CESANTIAS	DERECHO DE PETICION	DOCUMENTOS DE CONTROL	PENSIONES	SOLICITUD DE INFORMACION
ENERO	107	43	48	299	98	142	59	88	67
FEBRERO	169	15	51	330	124	144	95	166	86
MARZO	225	77	53	374	115	164	76	143	85



“ A CONTINUACIÓN PODRÁ  
ENCONTRAR EL ESTADO DEL  
TRAMITE DE CADA SECRETARÍA



# DESPACHO DEL GOBERNADOR

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general	
<b>DESPACHO DEL GOBERNADOR</b>		<b>88</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>99</b>
Dirección Gestión del Riesgo		27	4		31
Grupo de Contratación		2			2
Oficina de Control Disciplinario		35	6	3	44
Oficina de Prensa		3	3	1	7
Oficina de Protocolo		1		1	2
Oficina Jurídica		32	7	3	42
Oficina Primera Dama		19	2		21
<b>Total general</b>		<b>207</b>	<b>32</b>	<b>9</b>	<b>248</b>

# SECRETARÍA DE AGRICULTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Desarrollo Rural y Ambiental	1		1
Grupo de Gestión Rural Local	5	9	14
Grupo de Planificación, Análisis, Evaluación y Seguimiento	3		3
SECRETARIA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	19	6	25
Total general	28	15	43

# SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Grupo de Turismo	4			4
SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO	56	10	1	67
Total general	60	10	1	71

# SECRETARÍA DE DESARROLLO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general	
Dirección de Desarrollo Social		11	8	19	
Dirección de productividad y competitividad		4		4	
Grupo de Adulto Mayor		5	2	7	
Grupo de Infancia y Adolescencia				4	4
SECRETARIA DE DESARROLLO		1	4	5	
Total general		21	14	4	39

# SECRETARÍA DE HACIENDA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Contabilidad	50	7		57
Dirección de Ingresos	269	166	19	454
Dirección de presupuesto	5			5
Dirección de Tesorería	28	3		31
Grupo de Cobro Coactivo	214	16		230
SECRETARIA DE HACIENDA	4	1		5
<b>Total general</b>	<b>570</b>	<b>193</b>	<b>19</b>	<b>782</b>

# SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección de Aguas y Saneamiento Básico	9	1		10
Dirección de Asuntos Minero Energéticos	7	8		15
Dirección de Gestión de infraestructura	14	7	2	23
Dirección de proyectos de infraestructura		4	9	13
Grupo de Proyectos Especiales	10	1		11
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	119	41	18	178
Total general	159	62	29	250

# SECRETARÍA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Total general
SECRETARIA DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	29	3	1	33
Total general	29	3	1	33

# SECRETARÍA DE LAS TICS

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
Dirección de Sistemas de Información		3	3
SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC		4	4
Total general		7	11

# SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general	
Dirección de Sistema Integral de Gestión SIG		1	1	
Grupo de Evaluación y Seguimiento		2	2	
Grupo de Planificación e información territorial		3	5	8
Grupo de Proyectos e Inversión Pública		3		3
SECRETARIA DE PLANEACIÓN		4	1	5
Total general		13	6	19

# SECRETARÍA DE VIVIENDA Y HABITAD SUSTENTABLE

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Total general
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT SUSTENTABLE	30	17	47
Total general	30	17	47

# SECRETARÍA DEL INTERIOR

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Finalizado</b>	<b>Normal</b>	<b>Vencido</b>	<b>Total general</b>
<b>Dirección de Atención integral a las víctimas</b>	<b>9</b>	<b>2</b>		<b>11</b>
<b>Grupo de Participación Ciudadana</b>	<b>30</b>	<b>12</b>		<b>42</b>
<b>Grupo de Paz y Derechos Humanos</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>19</b>
<b>Grupo de Seguridad y Fortalecimiento Municipal</b>	<b>31</b>	<b>2</b>		<b>33</b>
<b>SECRETARIA DEL INTERIOR</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>36</b>
<b>Total general</b>	<b>106</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>141</b>

# SECRETARÍA GENERAL

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección de Atención al Ciudadano	3	1			4
Dirección de contratación, bienes y servicios	22	5			27
Dirección de Talento Humano	331	113	5	40	489
Grupo de Administración de Recursos Físicos	61	3			64
Grupo de Bienestar Social Laboral	4	4		3	11
Grupo de Gestión Documental	53	57		21	131
Grupo de Pasaportes	111	2			113
Grupo de Seguridad y salud en el trabajo	16				16
Grupo del Fondo de Cesantías de Santander		4			4
Grupo del Fondo de Pensiones Territorial de Santander	103	18		16	137
SECRETARIA GENERAL	27	7		2	36
<b>Total general</b>	<b>731</b>	<b>214</b>	<b>5</b>	<b>82</b>	<b>1032</b>

# SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

DEPENDENCIA	Finalizado	Normal	Vencido	Total general
Dirección Administrativa y Financiera	12	2		14
Dirección Estratégica	34	28	6	68
Equipo de Administración de la Planta	181	81	89	351
Equipo de Carrera docente y Administrativa	85	16	1	102
Equipo de Desarrollo Docente	17	5	1	23
Equipo de Nómina	111	19	3	133
Equipo de Prestación del Magisterio	146	76	11	233
Equipo de Tesorería	25	24	1	50
Equipo Fondo de Servicios Educativos	13			13
Equipo Historias Laborales	95	147	104	346
Grupo de Cobertura Educativa	25	23	3	51
Grupo de Apoyo Jurídico	25	2	3	30
Grupo de Atención al Ciudadano	30			30
Grupo de Bienes y Servicios	48	6		54
Grupo de Calidad Educativa	32	47	52	131
Grupo de Inspección y Vigilancia	63	21		84
Grupo de Planeación Educativa	1	8	2	11
Grupo de Sistemas de Información	10	6	5	21
Grupo de Talento Humano Educación	105	16	1	122
PAE	11	6		17
SECRETARIA DE EDUCACIÓN - GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	14	27	9	50
<b>Total general</b>	<b>1083</b>	<b>560</b>	<b>291</b>	<b>1934</b>

# SECRETARÍA DE SALUD

Etiquetas de fila	Finalizado	Normal	Vence hoy	Vencido	Total general
Dirección Administrativa de Control Financiero	4	2			6
Dirección de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control	39	18		5	62
Dirección de Planeación y Mejoramiento en Salud	9	5		2	16
Dirección de Promoción Social	3	2	2	3	10
Dirección de Salud Integral	13	4			17
Grupo de Participación Social en Salud	7	2			9
Grupo de Acreditación en Salud y Sistema Obligatorio de Garantía	108	46		6	160
Grupo de Administración de Servicios y Gestión del Modelo		1			1
Grupo de Aseguramiento y Afiliaciones	1			5	6
Grupo de Calidad y Control Financiero de la Red Hospitalaria	7			1	8
Grupo de Contratación y Apoyo Jurídico	63	3		1	67
Grupo de CRUE Emergencia y Desastres	44				44
Grupo de Epidemiología y Demografía	3	4		2	9
Grupo de Laboratorio de Salud Pública	5	2		2	9
Grupo de Promoción y Prevención		12	1	5	18
Grupo de Recursos Financieros en salud	2				2
Grupo de Servicios de Salud Individuales		2		1	3
Grupo de Sistemas Integrados de Información	1				1
Grupo de Talento Humano Salud		2			2
Medicamentos y fondo Rotatorio.		1		3	4
Salud Ambiental - Secretaría de Salud	45	34	5	16	100
Salud Mental - Secretaría de Salud	1				1
SECRETARIA DE SALUD	1	1		1	3
Servicio Social Obligatorio S.S.O	23	15		4	42
Tutelas - Secretaría de Salud	2				2
<b>Total general</b>	<b>381</b>	<b>156</b>	<b>8</b>	<b>57</b>	<b>602</b>



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

OFICINA JURIDICA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCIÓN	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACIÓN
ENERO	0	0
FEBRE RO	3	0
MARZO	0	0

SECRETARÍA DE VIVIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCIÓN	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACIÓN
ENERO	3	0
FEBRE RO	2	0
MARZO	4	0

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCIÓN	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACIÓN
ENERO	0	0
FEBRE RO	0	0
MARZO	0	0

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

SECRETARÍA TICS		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCIÓN	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRE RO	0	0
MARZO	0	0

SECRETARÍA GENERAL		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCIÓN	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	9	0
FEBRE RO	3	0
MARZO	6	0

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCIÓN	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACION
ENERO	0	0
FEBRE RO	1	0
MARZO	1	0

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

SECRETARÍA DE HACIENDA		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCIÓN	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACIÓN
ENERO	12	4
FEBRE RO	12	7
MARZO	17	15

OFICINA CONTROL INTERNO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCIÓN	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACIÓN
ENERO	0	0
FEBRE RO	0	0
MARZO	0	0

DESPACHO GOBERNADOR		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCIÓN	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACIÓN
ENERO	0	0
FEBRE RO	3	0
MARZO	0	0

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

SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCIÓN	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACIÓN
ENERO	0	0
FEBRE RO	0	0
MARZO	0	0

SECRETARÍA DE EDUCACION		
MES	PROCESOS TRASLADADOS A OTRA INSTITUCIÓN	PROCESOS QUE SE NEGOCIO ACCESO A LA INFORMACIÓN
ENERO	0	0
FEBRE RO	0	0
MARZO	0	0



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la asistencia a las capacitaciones sobre el uso de la plataforma FOREST.

3. Responder dentro del mismo proceso, para así llevar una trazabilidad de la respuesta.

2. Se invita a todos los funcionarios a dar respuesta oportuna de acuerdo a lo establecido en el decreto 138 del 2016 y en el código contencioso administrativo.

4. Responder las líneas telefónicas, toda vez que dentro de las llamadas recibidas a diario, se reciben muchas inconformidades respecto a este servicio.

**FELICITACIONES** A LAS SIGUIENTES SECRETARÍAS, POR DAR TRAMITE OPORTUNO A LAS PQRSD:

1. SECRETARÍA DE VIVIENDA
2. SECRETARÍA DE PLANEACION
3. SECRETARÍA TICS
4. SECRETARIA DE AGRICULTURA

# ANDRES NORBERTO ARDILA PEREZ

**DIRECTOR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**